

**ESTUDIO COMPARATIVO DEL CONFLICTO ESCOLAR EN DOCENTES DE
INSTITUCIONES DE BÁSICA PRIMARIA DE BARRANQUILLA EN
RELACION CON LA EDAD Y EL NIVEL DE ESTUDIOS.**

BELLANITH RUTH LUCENA LEÓN CASTRO

LUZ PAOLA MENESES TRUJILLO



Universidad de la Costa, C.U.C

Facultad de Humanidades

Maestría en Educación

Barranquilla

2019

**ESTUDIO COMPARATIVO DEL CONFLICTO ESCOLAR EN DOCENTES DE
INSTITUCIONES DE BÁSICA PRIMARIA DE BARRANQUILLA EN
RELACION CON LA EDAD Y EL NIVEL DE ESTUDIOS.**

BELLANITH RUTH LUCENA LEÓN CASTRO

LUZ PAOLA MENESES TRUJILLO

TUTOR: Ph.D ADRIANA DE LA PEÑA LEIVA

Universidad de la Costa, C.U.C

Facultad de Humanidades

Maestría en Educación

Barranquilla

2019

Dedicatoria

A:

*Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por
fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.*

*Mis padres Mauricio y Matilde que siempre me
enseñaron que cada triunfo logrado con sacrificio vale mucho más.*

*Mis hermanas Nadia y Litzy, por su apoyo y amor
constante.*

Mi abuelo Roberto, mentor y maestro eterno.

Bellanith León Castro

A:

*Mis padres; en especial, a Dagoberto Meneses por
su amor, sacrificio y apoyo incondicional.*

*Mis hermanos, esposo e hijo por haber sido mi
fuerza y compañía durante toda mi formación profesional.*

Luz Meneses Trujillo

Agradecimiento

A:

Dios por ser nuestro guía y lograr culminar esta etapa con éxito.

*Todo el personal directivo y docente de las instituciones educativas distritales de
Barranquilla pertenecientes a la localidad Norte Centro Histórico, por su
disponibilidad para el desarrollo de cada proceso.*

*La Mg. Nadia León y a la estudiante de psicología Litzy León por su eterna
colaboración.*

*Todas las personas, compañeros y colegas que nos brindaron su granito de arena en
todo este proceso.*

Gracias.

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo general de analizar el conflicto escolar en docentes de instituciones de básica primaria de Barranquilla en relación con la edad y el nivel de estudios. Se basó en autores como Rivera (2014) y Vergara Ibáñez (2007).

Desde los aspectos metodológicos el estudio se fundamenta en una investigación cuantitativa de tipo correlacional, transversal y de campo, utilizando una encuesta como instrumento de recolección, la cual se le aplicó a 75 docentes de básica primaria de las instituciones del Norte Centro Histórico de la ciudad de Barranquilla. Los resultados del estudio permitieron establecer un perfil característico sobre la presentación de conflicto en estos docentes, del mismo modo se encontró un nivel de asociación entre los factores sociodemográfico y el conflicto. No obstante, esto ocurrió en puntos muy específicos de la encuesta, lo cual no permite determinar de manera exacta la relación existente entre las variables de estudio.

Palabras clave: Conflicto Escolar, Factores sociodemográfico, Edad, Nivel de Estudios

Abstract

The present study was carried out with the general objective of analyzing the school conflict in teachers of primary school of Barranquilla in relation to age and educational level. It was based on authors such as Rivera (2014) and Vergara Ibáñez (2007). From the methodological aspects, the study is based on a quantitative research of correlational, cross-sectional and field type, using a survey as a collection instrument, which was applied to 75 elementary school teachers from the institutions of the North Historical Center of the city. from Barranquilla. The results of the study allowed to establish a characteristic profile on the presentation of conflict in these teachers, in the same way a level of association between the sociodemographic factors and the conflict was found. However, this occurred in very specific points of the survey, which does not allow to determine in an exact way the existing relationship between the study variables.

Keywords: School Conflict, Sociodemographic Factors, Age, Level of Studies

Contenido

Lista de tablas y figuras.....	9
Introducción	12
Capítulo I	13
Planteamiento del problema.....	13
Objetivo general.....	21
Objetivos específicos	21
Justificación	22
Delimitación de la investigación.....	24
Delimitación espacial.....	24
Delimitación social	24
Delimitación temporal	24
Capítulo II.....	24
Marco Teórico.....	25
Conflicto	25
Estado del Arte del Conflicto.....	32
Estado del Arte de los Factores sociodemográfico	39
Relación entre la variables sociodemográficas y conflicto.....	43
Marco Legal	44
Formulación de hipótesis	48
Operacionalización de las variables.....	49

Capítulo III.....	50
Tipo de Investigación.....	50
Diseño	51
Técnicas e Instrumentos.....	52
Población	53
Muestra	53
Análisis de datos	55
Procedimiento de la investigación	56
Capítulo IV	57
Análisis de resultados	57
Discusión de resultados	119
Conclusiones.....	121
Recomendaciones	122
Referencias.....	124
Anexos	127

Lista de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	49
Tabla 2 Instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla zona de influencia con la CUC.....	54
Tabla 3 Sexo del grupo encuestado.....	57
Tabla 4 Edad del grupo encuestado.....	59
Tabla 5 Nivel educativo del grupo encuestado.....	61
Tabla 6 ¿Cómo entiende usted el conflicto?.....	64
Tabla 7 Escenarios de solución de conflicto.....	66
Tabla 8 Presentación del conflicto laboral a nivel personal.....	75
Tabla 9 Presentación del conflicto laboral a nivel institucional.....	78
Tabla 10 Solución del conflicto.....	81
Tabla 11 A quien se recurre en el conflicto.....	92
Tabla 12 Se recurre al rector en el conflicto.....	93
Tabla 13 A quien se recurre en el conflicto para que sirva de mensajero.....	97
Tabla 14 A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral.....	102
Tabla 15 Motivo del conflicto.....	106
Tabla 16 Correlación entre la variable de edad y la presentación del conflicto.....	115
Tabla 17 Diferencias significativas entre la variable de edad y la presentación del conflicto.....	116
Tabla 18 Correlación entre la variable de título universitario y la presentación del conflicto.....	117
Tabla 19 Diferencias significativas encontradas entre la variable de título universitario y la presentación del conflicto.....	118

Figuras

Figura 1 Evolución del conflicto	30
Figura 2 Sexo del grupo encuestado.....	58
Figura 3 Edad del grupo encuestado.....	60
Figura 4 Nivel educativo del grupo encuestado	62
Figura 5 ¿Cómo entiende usted el conflicto?	65
Figura 6 En el salón mientras transcurre la clase	67
Figura 7 En el salón una vez finalizada la clase.....	68
Figura 8 En algún lugar público dentro la IED	70
Figura 9 En algún lugar privado dentro la IED	71
Figura 10 Fuera de la institución, escenario familiar	72
Figura 11 Una vez aparece el conflicto y desagrado	73
Figura 12 Después de tomar un tiempo para la calma y raciocinio.....	74
Figura 13 Presentación del conflicto laboral a nivel personal: Entre usted y otros docentes	76
Figura 14 Presentación del conflicto laboral a nivel personal: Entre usted y estudiantes	77
Figura 15 Presentación del conflicto laboral a nivel institucional: entre usted y otros docentes	79
Figura 16 Presentación del conflicto laboral a nivel institucional: entre usted y estudiantes	80
Figura 17 Se calla y reprime las ideas y sentimientos y se muestra como si todo estuviera bien (neutralidad)	84
Figura 18 Se burla diciendo lo contrario de lo que piensa (sarcasmo).....	85
Figura 19 Crea chismes y rumores que afectan la imagen de la otra parte (Chisme).86	
Figura 20 Coopera en la búsqueda de alternativas de solución a los conflictos (cooperación).....	87
Figura 21 Impone su punto de vista para solucionar el conflicto (imposición)	88
Figura 22 Se somete el conflicto a una tercera persona que toma una decisión luego de escuchar los argumentos y pruebas (arbitraje)	89
Figura 23 Se busca a una tercera persona amigable y cercana para las partes quienpersuade hacia un encuentro y arreglo. Sirve de mensajero (conciliación).....	90
Figura 24 Las personas en conflicto llegan a un acuerdo sin ayuda de terceros (negociación)	91

Figura 25 Se recurre al coordinador en el conflicto	94
Figura 26 Se recurre al personal administrativo en el conflicto	95
Figura 27 Se recurre a compañeros docentes en el conflicto	96
Figura 28 El rector como mensajero.....	98
Figura 29 El coordinador como mensajero.....	99
Figura 30 El personal administrativo como mensajero	99
Figura 31 Compañeros docentes como mensajeros.....	100
Figura 32 Estudiantes como mensajeros	101
Figura 33 Rector como actor independiente siendo neutral	103
Figura 34 Coordinador como actor independiente siendo neutral.....	104
Figura 35 Personal administrativo como actor independiente siendo neutral	104
Figura 36 Compañeros docentes como actores independientes siendo neutral.....	105
Figura 37 Estudiantes como actor independiente siendo neutral	106
Figura 38 Lucha por defender creencias/valores/puntos de vista.....	108
Figura 39 Lucha por satisfacer una necesidad: Horario de clase, salones, sillas, recursos didácticos, entre otros	109
Figura 40 Diferencia en la manera de pensar	110
Figura 41 Diferencia en la manera de sentir.....	111
Figura 42 Diferencia en la manera de actuar	112
Figura 43 Perfil del conflicto en los docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla.....	113

Introducción

El ser humano se caracteriza por vivir en sociedad, lo cual se traduce en que la base de la estabilidad de éste se presenta a partir de las interacciones que tiene con sus iguales. Dentro de dicha serie de interacciones, existen fenómenos que caracterizan las conductas de la humanidad, uno de estos mencionados fenómenos es el conflicto.

El conflicto es un fenómeno social que ha sido parte de la historia y evolución del hombre a lo largo del tiempo, presentándose de diferentes maneras y por varios motivos, trayendo como consecuencia una gran variedad de resultados, ya sean estos positivos o negativos.

Desde una visión teórica, se percibe que el conflicto es un proceso resultante de la interacción humana con altas implicaciones emotivas, donde las partes enfrentan valores y posturas que parecen contradictorias (Rivera, 2014). Este fenómeno tiende a aparecer en las instituciones educativas que es donde muchas personas de diferentes entornos y costumbres conviven constantemente.

Es necesario contar entonces con investigaciones que estudien este fenómeno basándose en los factores que definen a los individuos, como los son los factores sociodemográficos, especialmente desde la visión de los docentes, pues se ha encontrado falta de trabajos empíricos al respecto

Partiendo de la idea anterior, la propuesta de investigación que se desarrolla busca analizar el conflicto en función de variables sociodemográficas en docentes de instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de la ciudad de Barranquilla, en aras de lograr visualizar propuestas y soluciones a futuro que sean prácticas y adaptadas a la realidad de la población de estudio.

Cabe destacar que este estudio se encuentra conformado por un primer capítulo, enfocado al análisis de la problemática del conflicto en el contexto educativo explicando las posibles causas, efectos y consecuencia; de igual manera se definieron los objetivos y la justificación de la investigación.

En el segundo capítulo de esta propuesta se dan conocer a ciencia cierta la teoría sobre el conflicto escolar y los factores sociodemográfico. Se analizan de forma concisa aspectos históricos de ambas variables, tomando como referencia diversos estudios a nivel nacional e internacional.

En cuanto al tercer capítulo el mismo contempla los criterios metodológicos que sustentan la investigación, como la población, el diseño y el instrumento utilizado para la recolección de datos, además el análisis de los datos.

En el cuarto capítulo, se muestran los hallazgos encontrados, con una explicación detallada del análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los docentes del Norte centro Histórico de Barranquilla.

Por último, se presenta el quinto capítulo, donde se evidencian las conclusiones y recomendaciones resultantes de todo el trabajo investigativo realizado en el presente estudio.

Capítulo I

Planteamiento del problema

El conflicto forma parte integral de la vida de los seres humanos y de la sociedad en sí, pues es el resultado de la interacción entre los individuos y grupos, donde muchas veces se concibe este fenómeno como algo negativo aludiéndolo con dolor y tensión,

mientras otros lo adoptan como una oportunidad para el cambio y el crecimiento (Torres Laborde, 1999)

Tomando en cuenta lo planteado, se puede definir el conflicto como un estado emotivo caracterizado por el dolor, el cual es generado por una tensión existente entre deseos opuestos y contradictorios trayendo como consecuencia contrariedades interpersonales y sociales (Fuquen, 2003).

Se puede decir entonces que, uno de los lugares con mayor convergencia de conflictos son las escuelas, pues es aquí donde muchos individuos de diferentes hogares y costumbres pasan el día a día y conviven entre sí. Los conflictos son la problemática a nivel social, la cual tiene mayor relación con el entorno educativo, que vienen como resultado de las relaciones interpersonales que ocurren dentro del proceso convivencial en la comunidad educativa (Cardona, 2017).

Siguiendo estas ideas, el entorno educativo es susceptible a la aparición de hechos conflictos, que pueden ser entre estudiantes y maestros, estudiantes con otros estudiantes o entre maestros, es preocupante destacar que entre 2006 y 2011 más del 20% de los estudiantes alegan estar en constantes hechos de conflicto dentro de la escuela. Se evidencia que desde el 2012 en adelante diferentes estudios han visualizado como 1 de cada 5 estudiantes sufren de acoso dentro de la escuela.

Desde la visión de los docentes, es importante destacar que según (Cardona, 2017) es común que se perciba que estos son los más capacitados para abordar los hechos conflictivos para darles solución, no obstante, con la verificación de estos datos se puede observar que dentro de la labor docente no se está logrando dar control del conflicto en sus diferentes niveles.

Sobre el conflicto que puedan vivenciar los profesores, es importante comentar que este es un suceso que es parte de la misma labor, el problema surge cuando se crean círculos de interacción nocivos para las partes, donde muchas veces estos se disfrazan como simples dificultades en los procesos institucionales con los estudiantes y los compañeros de trabajo (Tahull y Moreno, 2015).

En países como España se han desarrollados postulados como los planteados por Morales y Cuarín (2014) donde se destaca el desarrollo de la formación para la paz, en la cual converge una educación afectiva y emocional que crea y modifica pautas de conducta en la línea del espíritu pacífico, el conocimiento de sí mismo y el aprendizaje de los hábitos democráticos.

Contextualizando como se cita en López et al. (2018), la gestión de la convivencia escolar en Latinoamérica ha tenido un amplio desarrollo en las últimas décadas, debido a la concatenación de una serie de políticas nacionales e internacionales que han puesto de relieve el derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir y aprender en contextos libres de violencia y favorecedores del bienestar y el desarrollo de la ciudadanía.

Por esta razón el Ministerio de Educación Nacional colombiano (2014) ha atendido las necesidades locales de manera conjunta con las secretarías de educación frente al tema de convivencia en donde a través de la Guía No 49 se concibe una educación de calidad como:

“Aquella que forma ciudadanas y ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen sus deberes sociales y conviven en paz, e implica ofrecer una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad, que sea competitiva, que contribuya a cerrar las brechas de inequidad, centrada en la institución educativa, que permita y comprometa la participación de toda la sociedad en un contexto diverso, multiétnico y pluricultural” (p.5).

Así de esta manera la secretaría de educación distrital de Barranquilla con relación a los aspectos de gestión educativa presenta un ítem específico en el área de convivencia. Para el año 2016 trabajaron con apoyo psicosocial en 50 instituciones educativas distritales brindando acompañamiento en la cualificación docente y habilitando espacios frente a temáticas de buen trato, resolución de conflictos, proyectos de vida entre otros. (Secretaría de Educación Distrital, 2016).

Estos aspectos, evidencian como lo plantea Palomino y Dagua (2010) que en las instituciones educativas existe una preocupación creciente del profesorado y de la comunidad respecto a los problemas de convivencia y disciplina que diariamente viven los centros educativos.

En concordancia con lo planteado por Palomino y Dagua (2010) se puede destacar que, a que las múltiples formas de conflictos que se evidencian entre estudiantes, maestros-estudiantes y docentes-docentes entre otros, incrementan los índices de agresiones físicas y verbales a los compañeros, agresiones dirigidas a las propiedades, exclusión social, falta de respeto hacia las normas o hacia el profesor entre otras muchas situaciones.

Además a esta preocupación gestada en el seno de la comunidad de docentes, se encuentra lo planteado por Pacheco y Carrillo (2013) donde destaca el impacto de los cambios que se viven actualmente en los centros educativos, y cómo estos terminan afectando el mismo desarrollo de su actividad docente, puesto que sus papeles y prácticas se van haciendo cada vez más complejos, en la medida en que profesores/as y estudiantes/as tiene posibilidad de participar expresando sus preferencias, sentimientos y expectativas, lo que permite que en la actualidad los miembros de la comunidad participen de forma más activa en proyectos, acciones y tomas de decisiones que anteriormente solo dependían del personal administrativo.

Por eso se da paso a tener en cuenta lo planteado por Puig (1995,) cuando afirma que en ningún momento se podría esperar que las instituciones educativas tuvieran ausencia de conflicto, ya que diariamente este se evidencia de diferente manera en el entorno educativo, sumándose el hecho de que los miembros de la comunidad específicamente los docentes no le dan el manejo adecuado a las diferentes situaciones de no violencia en su entorno.

Los conflictos se han ido incrementando en todos los sectores de la vida social: Familia, escuela, trabajo, medios de comunicación; tal como lo plantea Arrellano citando a Cascón (2007):

La solución de conflictos es entendida como las diferentes formas o estrategias que utiliza cada persona para enfrentar o dar solución a las dificultades que surgen al convivir con el otro. O también como forma de abordar un conflicto, indicando que los conflictos no se pueden ni es bueno prevenirlos, puesto que al prevenirlos estamos evitando desarrollar capacidades, habilidades y estrategias para afrontarlos. (p.32).

Adicionalmente en algunas ocasiones es el profesorado o los propios padres los que hablan de los niños conflictivos en términos peyorativos sin llegar a analizar las causas que han propiciado la aparición de los conflictos. Así, una visión superflua del problema lleva a preguntarse lo que se puede esperar de ciertas poblaciones de niños por su condición social y familiar (Pantoja, 2005).

En este sentido los alumnos desde temprana edad deben conocer diferentes mecanismos para afrontar el conflicto, y huir de la violencia. La gestión de conflicto variará considerablemente, según la edad del alumnado, cuanta mayor experiencia habrá una mayor gestión (Navarro y Galiana, 2015).

Estos mecanismos son planteados por Walker (2005), los cuales según su postura evidencian que apenas existen experiencias analíticas de la convivencia escolar en primer ciclo de primaria y atendiendo a la literatura científica, los estudios indican que

la madurez cognitiva en esta etapa pronostica conductas agresivas o disruptivas en los niños.

Es importante entender que según Pantoja (2005), el conflicto no debe ser considerado como algo negativo, pero que este depende de muchas variables que son gestionadas por la persona adulta que dirige en el espacio en el que se desarrolla. En el contexto educativo, más de nuestro interés, es el profesorado quien debe tener las competencias necesarias para orientar los comportamientos de los alumnos en su gestión de cada conflicto.

Como indica Carrillo (2016) dependiendo de cómo se aborden los diferentes conflictos, se conseguirá canalizarlo para enfocarlos en algo positivo o negativo. Cuando los conflictos no se abordan adecuadamente, pueden desencadenar en actos violentos, creando situaciones fuera del control de los docentes.

Para concluir lo planteado por Pantoja (2005) y Carrillo (2016), se puede considerar que el conflicto es una oportunidad para el aprendizaje de habilidades personales y sociales, para confrontar una serie de conflictos a lo largo de nuestra vida y a la vez desarrollarnos como sujetos con ética y valores, que son fundamentales en el vivir diario.

Para los autores anteriormente mencionados, la aplicación de las políticas de convivencia a nivel nacional ha sido manejadas netamente de forma instructiva, la cual es enseñada a algunos profesores delegados por cada institución y es instruida por estos a sus estudiantes de manera tradicional o por medio de actividades las cuales no logran involucrar de manera activa a la comunidad educativa, limitando la aplicación efectiva de estrategias que puedan ayudar resolver los conflictos.

Es así que, en las instituciones se hace indispensable como plantea González (2004) conocer la forma en que el profesorado afronta cada situación que se presente en su ambiente educativo. A través de la interacción cotidiana, se entrega al niño una imagen de sí mismo, de sus competencias, de sus dificultades y se le va proporcionando estrategias para enfrentar las distintas situaciones que el contexto educativo le va entregando.

Cuando estas relaciones son conflictivas constituyen un estresor tanto para los estudiantes como para los docentes. Se refieren a interacciones discordantes y una falta de contacto genuino entre ambos, lo que impide que el estudiante considere a su profesor como una fuente de apoyo (Cardona, 2017)

Relacionado con los postulados de Cardona (2017) también se puede considerar que dichas fricciones entre profesor y alumno crean un sentimiento de angustia, lo cual se convierte en un problema para la adaptación del estudiante en aula de clase, el rendimiento escolar y la convivencia de los estudiantes.

Acorde al planteamiento sujeto de los postulados del autor mencionado líneas arriba, se reconoce la importancia de emplear estrategias que permitan dar solución a estos conflictos; apuntando a configurar posibles soluciones, que fortalezcan las habilidades sociales de los educandos, donde ellos mismos sean capaces de enfrentar las diferentes realidades presentes en su contexto escolar.

En este sentido, la presente investigación contempla aspectos fundamentales del conflicto en instituciones de educación, haciendo referencia a aspectos como los conflictos interpersonales y su análisis desde el marco de la sociodemografía.

En este caso Montero, Villalobos y Valverde (2007) destacan que los factores sociodemográficos consideran las principales variables clasificatorias, para el estudio de comportamientos diferenciales en diversos temas de investigación social.

De esta manera se tendrán en cuenta los elementos sociodemográfico, Tejada (2012) describe a las poblaciones humanas y sus variaciones, lo cual no se limita a la medición, sino que incluye necesariamente la interpretación y análisis de datos, las proyecciones y predicciones con base a supuestos que incluyen variables no demográficas, ésta también hace referencia a las técnicas en el manejo de la información dirigida a grupos poblacionales que conducen a realizar categorías de análisis que pueden ser variables o sostenidas en el tiempo, invitando a la reflexión sobre sus problemas particulares.

Por otra parte, para la Gobernación de Antioquia (2015) las dinámicas sociodemográficas, pueden entenderse como la construcción espacial en relación con los procesos generados por una sociedad para el logro de su bienestar, de aquello que valoran.

Por eso los métodos relacionados con educación, salud, ingresos entre otros y los diferentes asuntos no medibles son posibles de leer en construcciones culturales, históricas y futuras siendo determinantes en la demografía.

Las anteriores variables se contextualizan en la realidad presentada en las instituciones distritales, de básica primaria del Centro Norte Histórico de la ciudad de Barranquilla en el departamento del Atlántico, Colombia. En donde el desarrollo de las estrategias en pro de fortalecer la convivencia en el ámbito educativo ha tomado gran relevancia.

Es fundamental comprender cómo los factores sociodemográficos del profesorado pueden ser un elemento determinante de las diferentes dinámicas del conflicto y su

comprensión permitirá darles a los docentes mejores herramientas para afrontar estos hechos.

En función de lo desarrollado en este apartado, el presente estudio se plantea la siguiente interrogante para este estudio en particular: ¿existe asociación entre el conflicto escolar en docentes de instituciones de básica primaria de barranquilla con la edad y el nivel de estudios?

Objetivo general

Analizar el conflicto escolar en docentes de instituciones de básica primaria de Barranquilla en relación con la edad y el nivel de estudios.

Objetivos específicos

- Establecer el perfil sociodemográfico de edad y nivel de estudios en docentes de básica primaria de instituciones educativas distritales de Barranquilla.
- Caracterizar la dinámica del conflicto escolar en docentes de básica primaria de las instituciones educativas distritales de Barranquilla.
- Establecer la asociación a través de las diferencias en la presentación del conflicto escolar en docentes de básica primaria de las instituciones educativas distritales de Barranquilla según las variables sociodemográficas de edad y nivel de estudio.

Justificación

La importancia de la presente investigación radica en que permitirá analizar el conflicto en función de variables sociodemográficas en docentes de instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla.

De esta manera se realizará un aporte teórico, ya que el estudio contrastará la realidad del conflicto en su relación con los diferentes miembros de la comunidad educativa teniendo en cuenta los diferentes elementos que los definen según los aspectos sociodemográfico que se manejan en la teoría.

Así mismo podrá fortalecer las líneas de investigación de la Universidad de la Costa, la cual se encuentra reglamentada mediante acuerdo 344 de 2012, liderada desde el Desarrollo Sostenible, en búsqueda de la Convivencia Paz y Justicia, como línea de investigación transversal a lo concerniente a las humanidades y la sub línea Bienestar, Cultura, paz y Convivencia, de donde se soporta la presente investigación, y así poder generar una fortaleza en todo lo relacionado a dichas áreas de investigación y contribuir al fortalecimiento y la visibilidad, no solo desde la maestría sino generando aportes para el posicionamiento de los grupos de investigación.

Esta investigación abarca a su vez al docente como actor primordial en la entrega de conocimiento y reconoce el poder que tiene sobre sus compañeros y estudiantes frente a la forma de solucionar las situaciones de conflictos que se presentan a diario.

Por eso aquellas investigaciones que tomen al docente como protagonista, permitirá fortalecer el conocimiento de los modos actuales de solución de conflictos y así dar paso a poder brindar un direccionamiento adecuado frente a las normas y métodos de enseñanza que se deben establecer con relación a las buenas prácticas en competencias ciudadanas, específicamente el conflicto en los integrantes de la comunidad educativa,

respondiendo a la formación ciudadana, convivencia y la promoción de una cultura de paz planteada en los objetivos del milenio 2015.

En este punto la mayoría de las investigaciones sobre esta temática se encargan de describir los conflictos, algunas solamente se enfocan en los aspectos socio-legales profundizando aún más en el papel mediador del docente, abarcando solamente una pequeña fracción de la forma en que se le debe dar solución a las situaciones de conflicto.

Otros en cambio direccionan su investigación al estudiante cuando este se encuentra en la adolescencia, proponiendo alguna intervención en el aula de clase, partiendo de supuestos teóricos con relación a la forma adecuada de enfrentar los conflictos, la cual en la mayoría de los casos se concibe solo como el papel mediador del docente.

Aquí se evidencia el aporte social de esta investigación, pues busca servir como un medio para lograr cambiar esta visión sobre el conflicto que se maneja en la actualidad, de modo que se generen cambios relevantes en las listas de trabajo de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla en pro de enfrentar en conflicto de la manera más beneficiosa para los docentes y estudiantes, sirviendo así como una lección de vida para el desarrollo personal de los individuos.

De esta manera hay que tener en cuenta cuando se pretende diseñar cualquier alternativa de solución frente a diversos temas de convivencia, Se debe ser cuidadoso al generalizar en los procedimientos porque la eficiencia en la manera de resolver los conflictos radica en el conocimiento previo de una situación, así como también en el autoconocimiento de la forma de afrontarlo en comparación con el deber ser.

Por último, desde la visión práctica este estudio se presenta como un aporte pues a través del instrumento formulado se busca establecer las diferencias significativas de la

presentación del conflicto en docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla según las variables sociodemográficas de nivel de estudio y edad, lo cual puede ser aplicado en otras ciudades y regiones del mundo hasta adaptando el instrumento a cualquier otra variable que llegase a ser significativa para los lugares donde se emplee.

Delimitación de la investigación

Delimitación espacial

La delimitación espacial de la investigación se enmarcó en las instituciones educativas de básica primaria ubicadas en la zona Norte Centro Histórico de la ciudad de Barranquilla, de la zona de acción en la cual se encuentra ubicada la Universidad de la Costa.

Delimitación social

El grupo social de interés en la propuesta investigativa son docentes de básica primaria de instituciones del Norte Centro Histórico de la zona de influencia de la Universidad de la Costa de la ciudad de Barranquilla

Delimitación temporal

La investigación se desarrolló entre los periodos 2017-II al 2019-I.

Capítulo II

En esta sección se desarrollan los antecedentes teóricos y empíricos de las variables de interés, a saber: conflicto escolar y variables sociodemográficas.

Marco Teórico

Conflicto

Desde el punto de vista teórico, es necesario comprender que existen muchas maneras de percibir y estudiar el conflicto como fenómeno, pues existen una serie de teorías como la teoría del aprendizaje social, psicoanalítica, la disonancia cognitiva o la personalidad autoritaria (Rivera, 2014).

La aparición del conflicto es un hecho inevitable, el cual puede ser benéfico donde los cambios que este trae son inevitables o hasta cierto punto deseables, donde si nos basamos en Fisas (2005) se puede hallar cómo el conflicto figura como un elemento indispensable para la construcción y reconstrucción transformativa del ser humano en la organización.

Es universalmente percibido como un incidente negativo. Sin embargo, los seres humanos a lo largo de su existencia se han relacionado entre sí, es posible que en ese contexto se produzcan desacuerdos, discrepancias o modos distintos de ver la realidad. Por lo que existe conflicto en aquellos espacios donde se desenvuelven las personas; ámbito familiar, laboral, educativo, social, etc.

Las diferencias pueden manifestarse a través de un conflicto, siendo este inevitable y necesario para la humanidad, un fenómeno social en donde intervienen una pluralidad de actores.

Con frecuencia acostumbramos a definir al conflicto como una pelea, batalla o lucha, es decir; una confrontación física entre las partes, sin embargo, se debe incluir en este significado un desacuerdo de alto nivel u oposición; de intereses, ideas, criterios, etc. Por lo que al conflicto se lo debe entender como una relación entre los involucrados en

la que procuran la obtención de objetivos que parecen ser para alguno de ellos incompatibles.

Según Dupis (1997) en el conflicto intervienen elementos subjetivos y objetivos, elementos racionales e irracionales, valores emocionales, motivaciones personales, etc. Por lo que el conflicto se agrava en la mente de los hombres y luego en la realidad; Donde no existe una divergencia de intereses, sino una percepción de una divergencia de intereses; ocasionando la ruptura de relaciones entre las partes involucradas, llevándonos a reacciones extremas que pueden llegar a incluir un componente de agresión verbal o física, por lo que afecta al individuo de manera integral perdiendo de vista los propósitos de la relación y se concentre sólo en la defensa de sus intereses particulares.

De acuerdo con el Diccionario Latino Español “el conflicto puede definirse como la incompatibilidad de conductas y afectos entre individuos o grupos que pueden conducir o no a una expresión agresiva” (López, 1851, p. 349).

El conflicto es inevitable y necesario para la humanidad, un fenómeno social en donde intervienen una pluralidad de actores. El término conflicto proviene del latín *co*/flagere. *Co*: unidos y *Flagere*: castigar, flagelar, sufrir.

Siendo la insatisfacción de un individuo o un grupo de individuos frente a diferentes expectativas, ideas, objetivos, intereses, comunicaciones y relaciones que divergen y son contradictorias ante otro grupo, por lo que dentro de un conflicto puede existir o no una expresión agresiva; en sí, el conflicto no es ni positivo ni negativo desde una perspectiva social, ya que sin conflictos no se puede dar cambios; puesto que su presencia impulsa o genera una modificación dentro de la estructura social, pues si no se originara la divergencia de opiniones, ideologías e intereses.

Para prevenir el conflicto es necesario sistemas democráticos en donde prevalezca el respeto, la protección, integración de la población, recuperar la marginalidad; en donde el objetivo fundamental sea alcanzar la justicia social en los sectores e individuos involucrados en el conflicto, asumiendo además de que todo individuo tiene que vivir en un ambiente digno, en donde no prevalezca las diferencias sociales, políticas, económicas, religiosas, etc; sino que se busque satisfacer y beneficiar a las partes involucradas en igualdad de condiciones.

Así mismo, este fenómeno puede tener una tendencia destructiva, la cual según expertos puede ser llevada a una expresión constructiva, donde ocurre una transformación del sistema y de la estructura en sí (Lederach, 2010). Se destaca que, según Rivera (2014), para lograr esa transformación es necesario contar con una comprensión dinámica del término conflicto, ya que este tiene una tendencia a moverse en dos direcciones, una contractiva y una destructiva.

Se considera como la dinámica de la transformación puede tornar en dos direcciones, aquí ocurre una prescripción de los objetivos planteados para una construcción de la paz o en buscar un cambio en los patrones de las relaciones que se consideren destructivas a través de un cambio en el sistema (Rivera, 2014)

Por último, se puede destacar que el conflicto puede tener una índole intrapersonal, interpersonal o de los dos, donde casi siempre en el conflicto estos dos convergen. No obstante, como la presente investigación se enfocará en el conflicto escolar y su relación con los factores sociodemográfico se tomará en cuenta el conflicto desde la visión interpersonal.

Las características del conflicto interpersonal son:

- Dos o más personas: los seres humanos se caracterizan por pensar, sentir, hacer, decir y emocionarse. El pensar y el sentir pertenecen al campo de lo inobservable; mientras el hacer y el decir, pertenecen al campo de lo observable. Todos estos, sentimientos, pensamientos, decires, acciones, y emociones son partes de un sistema del ser humano, y están interconectados unos con otros, por lo que, si se acepta los conceptos de la teoría general de los sistemas, el cambio de uno de ellos produce una modificación en los restantes.
- Que se encuentran en interacción: Significa que las acciones de A afectan a B, quien interacciona en función de la acción de A, pero también de sus propias características especiales, lo cual en las familias se las puede evidenciar en las relaciones de los siguientes subsistemas: conyugales (pareja), paternos filiales (padres e hijos), fraternales (hermanos) y parentales (de parentesco).
- A través de conversaciones: comunicación típicamente humana, que incluye los componentes digitales y analógicos de la comunicación y las emociones. En las situaciones conflictivas las personas se comunican, pero además existe un gran despliegue emocional. Las habilidades negativas tales como dobles mensajes, dobles vínculos y críticas, disminuyen la habilidad para compartir los sentimientos y restringen por lo tanto la movilidad de la pareja o familia.
- Sobre la base de una relación competitiva entre ellas: este componente es el que logra transformar una situación determinada en conflicto. Aparentemente, cada uno tiene como objetivo tratar de ganarle al otro, de descalificarlo, de deslegitimarlo.

- Cuanto más vieja sea la relación más difícil va a resultar conducir operativamente el conflicto y más propenso estará éste a escalar siguiendo la coreografía de las pautas interrelacionales, tan conocida por las partes, pero al mismo tiempo tan refractarias al cambio.
- Tema, problema tienen puntos de vista diferentes: una de las partes construye las cosas de una determinada manera que no coinciden o es contraria a la forma cómo la construye la otra parte, los temas pueden ser infinitos, el desacuerdo puede ser con respecto al pasado, presente o al futuro.

En primera instancia se debe definir qué es el conflicto, el cual a través de lo aportado por Correa, Rodríguez y Ceballos (2013) es entendido como las situaciones cargadas de desacuerdos que ocurren entre las parejas o los diferentes miembros de los grupos familiares.

Mientras tanto, Rivera (2014) considera que es un hecho social el cual viene como consecuencia de la interacción entre los seres humanos, donde las interacciones se dan en contextos determinados y es descrito como un sistema dinámico.

Del mismo modo Vargas e Ibáñez (2007) contemplan el conflicto escolar como un hecho de las relaciones interpersonales y la convivencia cuyas consecuencias afectan las relaciones y la percepción entre los mismos miembros y su grupo familiar.

Por otro lado, Ibáñez (2007) comenta que el conflicto se da por una gran variedad de situaciones donde las discusiones verbales, las críticas, burlas, descalificaciones o faltas de respeto a algún miembro del grupo familiar son frecuentes. Donde este autor enfatiza más que todo en relaciones forzadas entre miembro o controversias no resueltas.

Del mismo modo se aporta que los conflictos tienen una dinámica o pasos que siguen en su formación

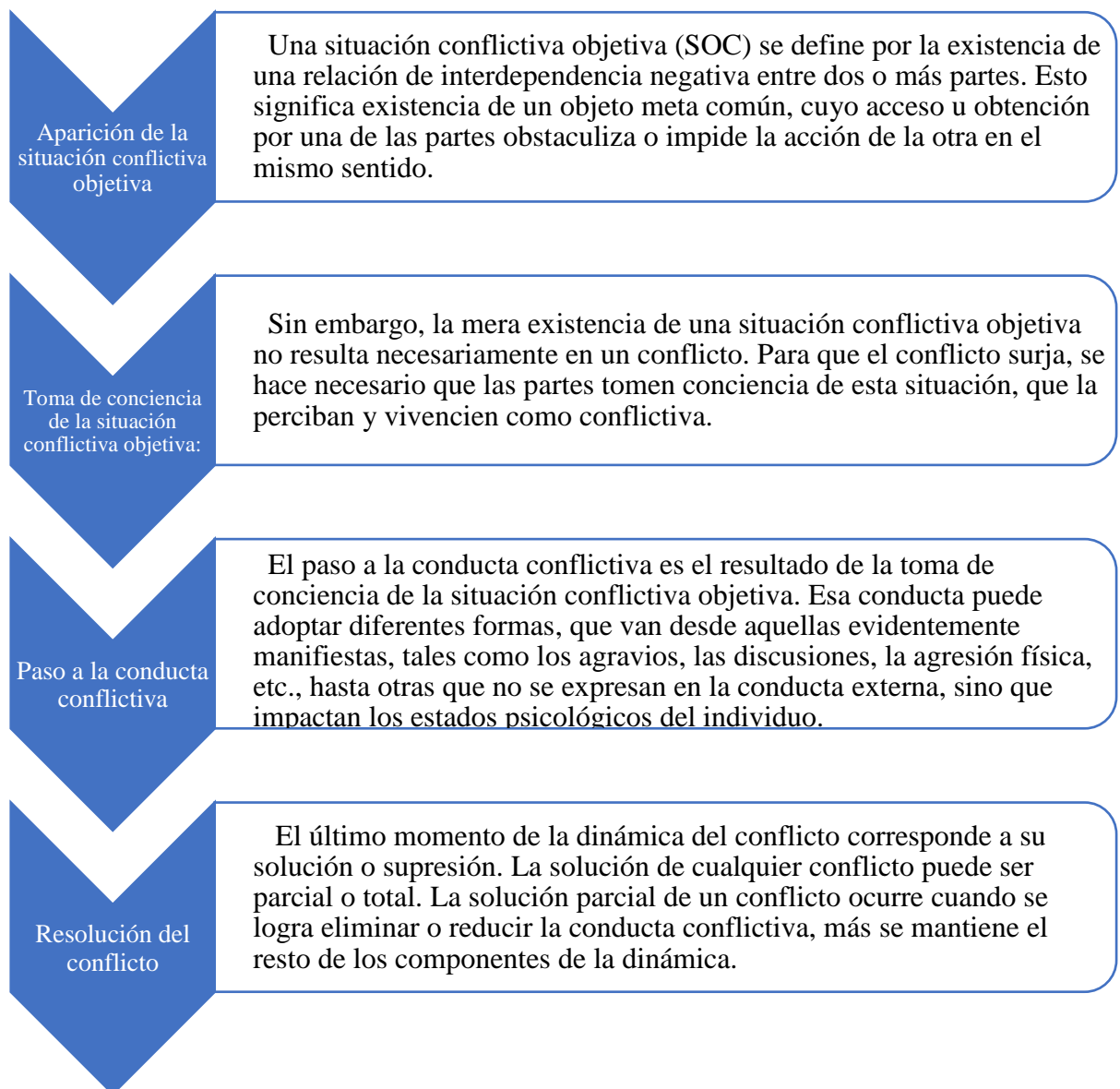


Figura 1 Evolución del conflicto **Fuente:** Ibáñez (2007)

Tomando en cuenta las relaciones interpersonales en el conflicto, se puede decir que las consecuencias y respuestas del conflicto tienen una dinámica bidireccional, esto se puede explicar que en los grupos familiares los padres afectan la calidad de las relaciones y el manejo del conflicto en el hogar, cosa que sucede con los hijos quienes tienden a imitar las maneras en la que los mismos padres trabajan el conflicto, reflejándose esto en las escuelas.

Es importante entonces entender que el conflicto escolar es un hecho de la cual ninguna familia puede escapar, lamentablemente es común ver como las sociedades implantan esa percepción negativa del conflicto, lo cual trae como consecuencia que este sea ignorado y las busquen simplemente huir, lo cual trae como consecuencia las relaciones forzadas, recelo o tensión que conllevan a la aparición de más conflictos (Samuel, 1977).

Se considera entonces que el conflicto debería dejar de ser estigmatizado por parte de las sociedades, las personas y hasta algunos profesionales de la mediación y conflicto con esta perspectiva negativa, pues tal como se ha explicado antes, el conflicto no solo es un hecho inevitable de la interacción social si no que tiene un carácter contractivo de las relaciones y grupos familiares, el cual debe ser trabajado a modo que se logren una conciliación de este.

En otro orden de ideas, se debe hablar de otro elemento que es fundamental para la concepción del conflicto en las escuelas, la crisis, este concepto desde la visión del conflicto es entendido como los momentos caracterizados por el cambio individual o interpersonal cuyo motivantes se pueden clasificar en:

- Predecibles,
- Inesperados
- Inducidos
- Idiosincráticos

Se considera que cada tipo de crisis debe tener un tratamiento diferente pues las condiciones que cada uno trae son muy variantes entre sí. Es importante destacar también son un concepto que comúnmente es estigmatizado de la visión de lo negativo como el conflicto.

Desde la visión del término crisis en China, se puede apreciar que este tiene dos connotaciones: una asociada al peligro (visión negativa) y otra ligada a las oportunidades (visión positiva).

Ya habiendo entendido ciertas nociones básicas del conflicto, es indispensable entender que estos requieren de un manejo, un proceso que permita lograr una gestión de estos de la mejor manera (Reboredo, Mazadiego y Villegas, 2011). Las estrategias para el manejo del conflicto familiar son cruciales para lograr la continuidad del proyecto familiar y mantener el bienestar en cada uno de sus miembros (Correa y Rodríguez, 2014).

Así mismo, Cummins y Davies (2010) explican que los problemas Inter parentales para aplicar las estrategias de manejo del conflicto conllevan a:

- Mayor inconsistencia e ineficacia en las pautas educativas
- Descenso en la calidad emocional de las relaciones
- Escasa percepción de apoyo parental y ajuste escolar

Estado del Arte del Conflicto

1. Conflicto en el escenario educativo

En primera instancia se cita el trabajo titulado Estudio de los tipos de conflictos educativos en adolescentes de décimo de educación general básica. En este sentido la investigación se realizó con adolescentes de cuatro cursos de décimo de educación general básica del Colegio Manuel J. Calle.

Se indagó en primer lugar los conflictos entre: estudiantes-estudiantes, estudiantes-profesores, y estudiantes-padres de familia. En segundo lugar, se presenta una propuesta basada en la mediación de conflictos para la solución adecuada de los mismos dentro del ámbito educativo, que beneficie a toda la comunidad educativa.

Los resultados de este estudio permitieron mostrar desde el punto de vista científico como la mediación es un medio alternativo y muy efectivo para poder lograr la resolución de conflictos dentro del entorno escolar.

Así mismo, se cita a De la Peña (2007) quien realizó una investigación a través de un Análisis comparativo del manejo de conflictos en estudiantes universitarios de I y último semestres académicos en ciencias de la salud y ciencias sociales: Caso de Medicina y Psicología, como objetivo se planteó describir el manejo de conflicto en base a diferentes autores pero realizando mayor énfasis en la teoría planteada por Kurt Lewin que define las situaciones de conflicto como aquellas en la que las fuerzas actuantes sobre la persona tienen dirección opuesta y son casi iguales en potencia.

Con los resultados obtenidos resultados se evidencio que se imponen las alternativas socioculturales y son más utilizada por los estudiantes que se encuentran finalizando su carrera. En este sentido la autora hace la anotación que independientemente, a que cada estudiante, opte por manejar el conflicto de una manera u otra, las sumas de manejo en una alternativa constituyen una tendencia que se incorpora al espacio vital de los miembros de ese grupo (De la Peña, 2007), así mismo manifiesta que La historia de cada estudiante y su totalidad, las características del ambiente con el cual se interactúa y la percepción que se tiene, este, se integra generando una conducta.

En este sentido a pesar de que la investigación fue dirigida a estudiantes universitarios aporta los componentes socio-legales y socioculturales sobre el manejo de conflicto en los docentes de las instituciones educativas de básica primaria por tal razón también se consideró pertinente el uso del instrumento empleado tipo encuesta para poder evidenciar el manejo de conflicto en los docentes.

Delgado y Barón (2012) direccionaron su investigación a la convivencia en la escuela, manejo de conflictos en los jóvenes entre edades de los 12 y 15 años ya que a partir del criterio establecido y su experiencia reconocen que en estas edades se presenta con mayor frecuencia los conflictos en los estudiantes.

En este sentido direccionan su investigación a una revisión bibliográfica sobre estudios de manejo de conflicto en Colombia, para lograr su objetivo dan a conocer que el concepto de conflicto ha evolucionado a través del tiempo, antes se consideraba como un problema, lío o pelea y actualmente se entiende como una oportunidad de mejora, concepción que influye en el estilo de manejo que se emplea, tanto así que Domínguez, Bilbao y García (2013) resaltan que tradicionalmente sólo se empleaba el término de resolución de conflictos mientras que en la actualidad existe una creciente tendencia a emplear la expresión gestión de conflictos.

De esta manera realizan una profunda división sobre teorías pertinentes en el conflicto resaltándolas en medio de sus áreas, ejemplo de esto el modelo psicológico representado en la teoría de aprendizaje social de Albert Bandura, los enfoques estructurales a la teoría crítica. La escuela de Frankfurt.

Conflicto social y la cultura del capitalismo. También realiza mayor énfasis en la teoría de la agresión reactiva y agresión instrumental de Chaux (2014) así como resalta el papel de este en el programa “Aulas en Paz” apoyado por el Ministerios de Educación Nacional, el cual da a conocer una visión sobre las competencias ciudadanas y los estándares establecidos al momento de enfrentar un conflicto de forma pacífica, para lograr esto el individuo debe poseer la competencia cognitiva, emocional y comunicativa. Así como también se requiere del conocimiento frente a cómo resolver la dinámica del conflicto.

Así pues entre los diferentes estudios mencionados anota los publicados en la revista complutense de Madrid por González (2009) donde se concluye la importancia de la normativa en las instituciones, la cuales al momento de ser aplicadas de manera justa y equitativa constituyen un factor relevante para una convivencia en paz.

A manera de conclusión de la revisión del estado de arte elaborado en la investigación se mencionó la influencia que se tiene desde el microsistema familiar hasta el macrosistema cultural en las expresiones de violencia entre los estudiantes, también dan cuenta de que en la actualidad nos encontramos en un periodo de transición social y de cambios de esquemas, que dan paso de la corrección a la formación, de la autoridad a la responsabilidad parental, ya que en la actualidad los niños y niñas conocen sus derechos y son capaces de manifestar su rechazo frente al abuso de poder.

Esos métodos retrogradas de imposición de normas y autoritarismo quedan atrás cuando desde la parte institucional se dan cambios, de esta manera agregan aquellos programas educativos que se estudiaron se enfocan en lograr una sana convivencia, aplicando la resolución de conflictos a través de la mediación y una serie de actividades de conciliación. Cabe aclarar que a pesar de todo lo anterior reconocen que no se le puede delegar toda la responsabilidad a los docentes, por eso en estos temas el acompañamiento del estado y de las familias es de vital importancia.

La anterior tesis de maestría se hace pertinente ya que realiza una revisión de documentos que desarrollan el manejo de conflictos en instituciones educativas y dan cuentas del papel que adquiere el docente en la construcción y ejecución de la generación de convivencia en las instituciones educativas.

2. Tipología del conflicto

Un estudio base para estudiar la tipología del conflicto es el elaborado por Hoyos, cuyos basamentos teóricos en diferentes autores, le permitió plasmar una tipología del conflicto, que se desarrolló de la siguiente manera:

- **Intrapersonales:** suceden al interior del individuo.
- **interpersonales:** compromete a dos personas cuyos intereses u objetivos confrontan.
- **intragrupales:** guardan estrecha relación con los interpersonales, pero en este caso el enfrentamiento sucede entre subgrupos dentro del mismo grupo original.
- **intergrupales:** Estos son los que se suceden entre grupos.

Esta tipología aportada por la autora figura como un importante basamento para la generación de este estudio, pues se enfoca en el conflicto a nivel interpersonal

3. Elementos del conflicto

Torres (1999) elaboró un estudio denominado “Un Enfoque Alternativo A La Teoría Tradicional”, el cual buscaba figurar como una propuesta innovadora a la percepción del conflicto por parte de las diferentes áreas de la ciencia, enfatizando en la dinamicidad de este, así mismo enumera los siguientes elementos del conflicto:

- **Las Partes o Actores:** Este elemento describe a los individuos que se involucran en el conflicto, estén o no conscientes con todas sus implicaciones, como es su personalidad, sus actitudes, sus cogniciones y su ideología.
- **El Argumento (Contenido):** Es de destacar que este es la mayoría de los casos el detonante del conflicto. Es decir, los hechos o fenómenos que las partes afirman o reconocen como el origen o motivo del conflicto. En muchos casos, a pesar de que las partes lo reconozcan como tal, no significa que ése sea el conflicto, o su razón de ser.

- **El Sentido:** Se refiere a cómo interpretan las partes a los sucesos.
- **El Contexto:** que se refiere al lugar, al momento y al ambiente donde sucedieron los hechos.
- **El Manejo:** principalmente la parte emocional, que se le da a la situación conflictiva.

Sobre estos elementos, es destacar que para efectos de esta investigación se tomará como principal referencia el contexto y las partes del conflicto, pues la comprensión de estos a través del instrumento aplicado permitirá comprender las dinámicas del conflicto dentro de las instituciones educativas del Norte Centro de Barranquilla.

Otro elemento que se tomó en cuenta para el trabajo de grado fue el estilo de manejo que según Vásquez (S.F) y Witty (1997) citados por De la Peña (2007) se dividen en dos subgrupos y cada una con sus vertientes:

- **Alternativas de manejo socio legales:**

Sobre las alternativas de manejo socio legales, existen las siguientes alternativas:

- **Arbitraje:** Involucra a un tercer participante para ser quien resuelva la disputa. Esta persona escucha ambas partes del conflicto y toma una decisión sobre la solución del mismo.
- **Conciliación:** Esta alternativa involucra a un tercero quien funja la función de reunir las partes para que estas puedan negociar entre sí. Este tercer participante puede persuadir a las partes para encontrarse en un mismo lugar o servir de mensajero.

- **Mediación:** Involucra un tercer participante que es aceptable a las partes e imparcial e independiente. Trabaja directamente ayudando a las partes a llegar a una decisión satisfactoria
- **Negociación:** las partes plantean su interpretación del conflicto, sus propuestas, en aras de llegar a un consenso y por ende a un acuerdo.

- **Alternativas socio culturales:**

Sobre las alternativas socio culturales de manejo del conflicto, están:

- **Neutralidad:** Esta alternativa consiste en esquivar el conflicto actuando como si el individuo no estuviese involucrado en el conflicto.
- **Huida:** La huida consiste en afrontar el conflicto huyendole, escapándose tanto física como psicológicamente.
- **Pelea:** Esta se manifiesta a través de palabras altisonantes, acompañadas de gestos agresivos.
- **Capitulación:** Capitular consiste en callarse y reprimir las ideas y los sentimientos, para dar la impresión que no hubo un sentido de agresión o disputa
- **Resistencia Pasiva:** Como consecuencia de la anterior, no se manifiesta el desacuerdo, y tampoco asume la posición contraria a este.
- **Chisme:** El chisme consiste en emitir comentarios que irrespetan la integridad del otro.
- **Ironía-Sarcasmo:** Es un tipo de burla que consiste en dar a entender lo contrario de lo que se dice.

- **Cooperación:** obrar de manera conjunta con otras personas en la resolución de los conflictos.
- **Sumisión:** Consiste en aceptar el punto de vista del otro, sin defender el propio. A pesar de esto no hay molestia de conflicto o desagrado mayor.
- **Imposición:** disponer una decisión que afecta a diferentes personas sin tener en cuenta la opinión de estos, velando por que se cumplan.

Estado del Arte de los Factores sociodemográfico

Desde los antecedentes de esta variable, Luna y Laca (2014) investigaron acerca de los posibles efectos del género y la edad en el uso de los estilos de mensajes en los conflictos a través de la comprobación del cuestionario CMMS, a partir de esto se partió teóricamente de un modelo de doble interés

Esto lo hicieron teniendo en cuenta la concepción de (Filley, 1985) en donde define el manejo de conflicto como aquellos patrones que las personas utilizan para resolver conflictos, así de esta manera el modelo propone dos formas de afrontar el conflicto, el interés por los propios resultados y el interés por los resultados del otro, para otros autores como Thomas y Kilman (1974) este modelo también puede ser entendido en su primera dimensión como asertividad y la segunda nombrada como cooperatividad.

Seguidamente cuando conceptualizan la relación de los estilos de mensajes en el manejo de conflictos identifican autores como (Dumlao y Botta, 2000; Folger y Jones, 1997) los cuales resaltan la injerencia que tiene la comunicación sobre el conflicto, de la misma forma en que Mayer (2000) afirma que la comunicación se encuentra en el corazón de conflicto como en el de la resolución, y siendo un elemento esencial sólo es en medida una parte del proceso de resolución de conflictos.

Con lo anterior Ross y DeWine (1988) desarrollaron el Cuestionario sobre Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos (CMMS, por sus siglas en inglés), enfocado solamente a tres estilos de mensajes, aquel centrado en sí mismo, centrado en el problema y centrado en la otra parte.

Para la ejecución del cuestionario se tomó una muestra de 1074 estudiantes, la cual estuvo distribuida de la siguiente manera, con relación al nivel de escolaridad de secundaria ($n = 395$; 36.8%), bachillerato ($n = 482$; 44.9%) y licenciatura ($n = 197$; 18.3%), rango de edad de 11 a 25 años teniendo en cuenta que 501 (46.6%) fueron hombres y 573 (53.4%) mujeres, la confiabilidad del cuestionario ha variado de acuerdo a la población que se ha aplicado.

En este sentido, Luna y Laca (2011) reportaron confiabilidad alfa de Cronbach de .82, .79 y .69 para las escalas Centrado en Sí Mismo, Centrado en la Otra Parte y Centrado en el Problema, respectivamente, así como un índice de .78 para el total del cuestionario, con una varianza total explicada de 49.06%.

Para el análisis estadístico se realizó un análisis factorial exploratorio, la pertinencia de la técnica AFE para los datos muestrales se examinó a través de dos procedimientos: a) el chequeo de la medida de adecuación muestral de Kaiser-Mayer-Olkin y b) la prueba de esfericidad de Bartlett. Enseguida se procedió a la extracción de factores comunes empleando el método de Componentes Principales con rotación VARIMAX y se calcularon los índices de confiabilidad alfa de Cronbach para cada factor resultante.

A manera de resultados se obtuvieron los datos expresados, con esto se pudo realizar la discusión partiendo de la comprobación de los resultados con las de investigaciones anteriores ya que a nivel de género las mujeres adolescentes y jóvenes puntuaron más alto en los estilos centrado en el problema y centrado en otra parte

Es decir que manejan una orientación hacia la cooperación por ende mantiene relación cuando los estudios mencionados planteaban que las mujeres tenían una tendencia en el manejo de conflictos a aplicar la acomodación, el compromiso y la colaboración en grados mayores que los hombres.

Por otra parte, cuando se analizó la edad, en primera medida se tuvo en cuenta resultados de estudios anteriores los cuales no habían evidenciado diferencias significativas con relación a los parámetros de la edad,

Sin embargo, la forma en que se delimitó la población en este estudio permitió encontrar que las puntuaciones en los adolescentes eran más bajas en el estilo centrado en el problema con relación a la puntuación de los jóvenes universitarios, es decir que en el estudio se pudo determinar además un posible efecto de la edad sobre el estilo antes mencionado el cual da paso a interpretar la maduración en las competencias sociales que presentan los adolescentes cuando crecen en edad.

La importancia del presente estudio radica en la incidencia de las variables sociodemográficas sobre el estilo del manejo de conflicto, las cuales al analizarlas de una manera profunda reflejan variaciones representativas con relación a la edad y género.

Por otro lado, al hablar de la construcción teórica de la variable se cita lo aportado por Gaviria et al. (2007) quienes explican que los factores sociodemográfico son la agrupación de algunas características personales tales como: educación entendida por el nivel de instrucción alcanzado por la persona; sexo, término que abarca las diferencias físicas que distinguen a los organismos individuales; ingreso mensual, comprendido por el aporte monetario mensual del entrevistado a su grupo familiar; ocupación entendido como la labor que realiza cada una de las personas, ya sea por horas, tiempo parcial o completo

Otro factor importante planteado por la autora es la edad, comprendido como el tiempo en que una persona ha vivido desde que nació (Gaviria et al., 2007); el tipo de familia, definida en función de los integrantes que componen el grupo familiar en el hogar.

Por otro lado, se cita a Tejada (2012) quien explica que los factores sociodemográfico más utilizados son:

- Tipo de residencia
 1. Propia
 2. Arrendada
- Edad
- Sexo
 1. Masculino
 2. Femenino
 3. Otra
- Ingresos
- Escolaridad
 1. Educación Primaria.
 2. Educación Media o Secundaria
 3. Técnico Profesional o Universitario.
- Estado civil
 1. Soltero
 2. Casado
 3. Divorciado
 4. Viudo

Tomando en cuenta los aportes teóricos citados con anterioridad se considera que los factores sociodemográficos de la edad y nivel de estudios son los más convenientes al momento de realizar esta investigación.

Relación entre la variables sociodemográficas y conflicto

Sobre una relación empírica entre estos dos elementos, es de destacar el trabajo realizado por Vélez (2018) el cual se tituló “El efecto de algunos factores sociodemográfico y psicosociales en los síntomas de ansiedad que presenta una muestra de personas con diabetes mellitus tipo 2 en una comunidad del área Oeste de Puerto Rico.

Aunque este estudio trate a una población muy específica que padece de la enfermedad de diabetes es importante destacar que dentro de los resultados que estos autores hallaron se encontró que los factores sociodemográficos sí tenían un efecto sobre cómo los individuos confrontan los conflictos.

Cach, Tun, Vega, Rosado y May (2015) Pudieron describir en su estudio que la escolaridad como factor sociodemográfico logró influir significativamente en el nivel de ansiedad que estos manejaban, así mismo en la capacidad que tenían estos individuos de asumir los conflictos interpersonales.

Adentrándose al ámbito educativo, se cita el artículo realizado por Pegalajar (2018) titulado “Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios” el cual le permitió encontrar que los estudiantes utilizan preferentemente estrategias basadas en la acomodación, solución de problemas y aplazamiento para la resolución del conflicto entre iguales.

Así mismo la autora, observó que en el grupo poblacional de las mujeres existieron mejores puntuaciones en los estilos de “Integración” y “Servilismo”, mientras que los

que mantienen la misma distribución que en otras asignaturas utilizan estilos basados en la “Evitación” y el “Servilismo”

Marco Legal

Ley 1620 de 2013

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Artículo 1. Objeto. El presente Decreto reglamenta el funcionamiento del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar; sus herramientas; los lineamientos generales bajo los cuales se deben ajustar los manuales de convivencia de los establecimientos educativos, de acuerdo con lo ordenado en la Ley 1620 de 2013 y otros aspectos relacionados con incentivos y la participación de las entidades del orden Nacional y Territorial, establecimientos educativos, la familia y la sociedad dentro del Sistema Nacional de Convivencia Escolar.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. El presente Decreto se aplicará en todos los establecimientos educativos oficiales y no oficiales de educación preescolar, básica y media del territorio nacional y demás instancias que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, también a la familia, la sociedad y a los demás actores que participan en la Ruta de Atención Integral.

Artículo 12. *Conflictos de Interés y Causales de Impedimento y Recusación.* Cuando en las actuaciones adelantadas por parte del Comité Nacional de Convivencia Escolar se presenten conflictos de interés o causales de impedimento o recusación, respecto de los integrantes que ostenten la calidad de servidores públicos, los mismos se tramitarán conforme a lo establecido en el artículo 11 y 12 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 21. *Conflictos de Interés y Causales de Impedimento y Recusación.* Cuando en las actuaciones adelantadas por parte de los Comités municipales, distritales o departamentales de Convivencia Escolar se presenten conflictos de interés o causales de impedimento o recusación, respecto de los integrantes que ostenten la calidad de servidores públicos, los mismos se tramitarán conforme a lo establecido en el artículo 11 y 12 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 27. *Conflictos de Interés y Causales de Impedimento y Recusación.* Cuando en las actuaciones adelantadas por parte de los Comités Escolares de Convivencia de los establecimientos educativos oficiales se presenten conflictos de interés o causales de impedimento o recusación, respecto de los integrantes que ostenten la calidad de servidores públicos, los mismos se tramitarán conforme a lo establecido en el artículo 11 y 12 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 29. *Lineamientos Generales para la actualización del Manual de Convivencia.* Los establecimientos educativos oficiales y no oficiales deberán asegurarse de que en el Manual de Convivencia, y respecto al manejo de los conflictos y conductas que afectan la convivencia escolar y los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, y para la participación de la familia de que trata el artículo 22 de la Ley 1620 de 2013, se incluyan como mínimo los siguientes aspectos:

1. Las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, las cuales deben ser identificadas y valoradas dentro del contexto propio del establecimiento educativo.
2. Las pautas y acuerdos que deben atender todos los integrantes de la comunidad educativa para garantizar la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos.
3. La clasificación de las situaciones consagradas el artículo 40 del presente Decreto.
4. Los protocolos de atención integral para la convivencia escolar de que tratan los artículos 42, 43 y 44 del presente Decreto.
5. Las medidas pedagógicas y las acciones que contribuyan a la promoción de la convivencia escolar, a la prevención de las situaciones que la afectan y a la reconciliación, la reparación de los daños causados y el restablecimiento de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo cuando estas situaciones ocurran.
6. Las estrategias pedagógicas que permitan y garanticen la divulgación y socialización de los contenidos del manual de convivencia a la comunidad educativa, haciendo énfasis en acciones dirigidas a los padres y madres de familia o acudientes.

Parágrafo 1. Acorde con lo establecido en la Ley 115 de 1994, en el artículo 21 de la Ley 1620 de 2013 y en el Decreto 1860 de 1994, los establecimientos educativos en el marco del Proyecto Educativo Institucional deberán revisar y ajustar el manual de convivencia y dar plena aplicación a los principios de participación, corresponsabilidad, autonomía, diversidad e integralidad que establece la Ley 1620 de 2013.

Parágrafo 2. El Manual de Convivencia deberá ser construido, evaluado y ajustado por la comunidad educativa integrada por los estudiantes, padres y madres de familia, docentes y directivos docentes, bajo la coordinación del Comité Escolar de Convivencia.

Artículo 38. Acciones del componente de atención. Se consideran acciones de atención aquellas que permitan asistir a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, mediante la implementación y aplicación de los protocolos internos de los establecimientos educativos y la activación cuando fuere necesario, de los protocolos de atención que para el efecto se tengan implementados por parte de los demás actores que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar en el ámbito de su competencia. Artículo 39. Definiciones. Para efectos del presente Decreto se entiende por:

1. **Conflictos.** Son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.
2. **Conflictos** manejados inadecuadamente. Son situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la comunidad educativa de los cuales por lo menos uno es estudiante y siempre y cuando no exista una afectación al cuerpo o a la salud de cualquiera de los involucrados.
3. **Agresión escolar.** Es toda acción realizada por uno o varios integrantes de la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa, de los cuales por lo menos uno es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica.

a. *Agresión física*. Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.

b. *Agresión verbal*. Es toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar, descalificar a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.

c. *Agresión gestual*. Es toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros.

d. *Agresión relacional*. Es toda acción que busque afectar negativamente las relaciones que otros tienen. Incluye excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otros.

e. *Agresión electrónica*. Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos. Incluye la divulgación de fotos o videos íntimos o humillantes en Internet, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes sociales y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos, tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía.

Formulación de hipótesis

Tomando en cuenta lo planteado en este capítulo, se formula la siguiente hipótesis:

- Existe una diferencia significativa entre los actores del contexto del estudio de acuerdo con la presentación del conflicto escolar en función a las variables de edad y nivel de estudios

Operacionalización de las variables

Definición nominal:

- **Conflicto Escolar:** Contemplan el conflicto escolar como un hecho de las relaciones interpersonales y la convivencia cuyas consecuencias afectan las relaciones y la percepción entre los mismos miembros y su grupo cercano.

Vargas e Ibáñez (2007)

- **Factores sociodemográficos:** Son la agrupación de algunas características personales de los individuos (Gaviria el al., 2007)

Definición Operacional

Para efectos de esta investigación se genera la siguiente Operacionalización de las variables:

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Constitutiva	Indicadores	Ítem
Conflicto Escolar	Contemplan el conflicto escolar como un hecho de las relaciones interpersonales y la convivencia cuyas consecuencias afectan las relaciones y la percepción entre los mismos miembros y su grupo cercano. Vargas e Ibáñez (2007)	Contexto del conflicto	¿Cómo entiende usted el conflicto?
		Partes del conflicto	¿Cuál es el Motivo del conflicto?
			¿Dónde ocurre la solución del Conflicto?
		Alternativas de manejo del conflicto (sociolegales-socioculturales)	¿Cómo se presenta el conflicto a nivel institucional?
			¿Cómo se presenta el conflicto a nivel personal?
			¿A quién se recurre en el conflicto?
			¿A quién se recurre en el conflicto para que sirva de mensajero?
			¿A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral?
			¿Cómo soluciona el conflicto?

Factores sociodemográfico	Son la agrupación de algunas características personales de los individuos (Gaviria el al., 2007)	Edad	Adulthood temprana (20-39)
			Adulthood tardía (40-65)
		Nivel de estudios	Estudios de secundaria
			Estudios universitarios

Fuente: Elaboración propia (2019)

Capítulo III

Tipo de Investigación

El presente estudio, se enmarca en el paradigma positivista, el cual tiene un enfoque metodológico predominantemente cuantitativo, lo anterior planteado según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se fundamenta en la búsqueda de conocimiento para el dominio de la naturaleza, el progreso material por tal razón busca causas y efectos de los fenómenos sociales, puesto que estudia la realidad social utilizando el marco conceptual.

Según objetivo del estudio, se enmarca como correlacional; Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refieren a los estudios relacionales como por el establecimiento de la relación o grado de asociación que puede llegar a existir entre dos o más variables.

Transversal porque se desarrolla en un solo momento del tiempo y de campo porque se aplica en un entorno específico. Tomando en cuenta lo anterior planteado, se considera que este estudio es tipo relacional pues busca analizar el conflicto escolar en función de variables sociodemográficas en docentes de instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla, haciendo uso del análisis estadístico de comparación de medias estadísticas como media, moda, mediana y desviación estándar.

Según manipulación de variables el tipo de estudio que se empleó fue el no experimental, ya que se realizó sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se

trata de estudios donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño

El diseño de la investigación es la estructura para seguir en el estudio, a fin de encontrar resultados confiables que respondan a las interrogantes formuladas, constituyendo una estrategia a desarrollar por el investigador para obtener soluciones positivas ante el problema planteado. Para Arias (2012), el diseño de investigación es la estrategia adoptada por el investigador para responder al problema planteado, es decir, el procedimiento concebido para obtener la información deseada. El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y dar respuesta a las interrogantes de conocimiento planteado.

Sobre lo planteado, la investigación se considera de campo, puesto que para analizar el conflicto escolar en función de variables sociodemográficas en docentes de instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla. Se obtuvo información real en dichas instituciones. Con relación a lo antes expuesto, Chávez (2006), considera una investigación como un estudio de campo cuando la recolección de datos primarios se realiza directamente en el lugar seleccionado como objeto de estudio, mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos, tales como la encuesta y la observación directa, a fin de obtener información sobre la problemática existente.

Se utilizó un diseño transversal, esto debido a que las variables conflicto escolar y factores sociodemográficas no fueron manipuladas por los investigadores; por otro

lado, la recolección de datos se hizo en un único momento, obteniendo de esta forma una sola medición.

De acuerdo con las ideas expuestas por Hernández y otros (2011), la investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en único tiempo. Su propósito es describir variables, su incidencia e interrelación en un momento dado.

Técnicas e Instrumentos

Según Arias (2012), las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información y los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.

Cabe destacar que las técnicas para recolectar datos son, desde un principio, aquellos recursos de los que se vale el investigador a lo largo del estudio del fenómeno para recabar toda la información verdadera mediante su vivencia en el problema actual, de esta forma establecer los parámetros que permitan lograr el objetivo trazado.

Ragin (2007), al referirse a las técnicas de recolección de datos hace referencia a diversos instrumentos que pueden emplear los investigadores sociales para recoger pruebas empíricas en forma sistemática, entre los cuales se destaca la entrevista focalizada conformada por preguntas abiertas, las cuales son consideradas una ventaja en la investigación cualitativa, por cuanto permite construir información incluso si las respuestas son muy variadas.

En este sentido, se aporta que la técnica de recolección de información se llevó a cabo a través de la adaptación de un cuestionario elaborado por De la Peña (2007), titulado “Manejo del conflicto” en donde el instrumento reformado buscó medir el nivel de asociación entre el conflicto y los factores sociodemográfico de edad y nivel de estudios de los docentes de las instituciones educativas distritales del Centro del Norte

Histórico de Barranquilla a través de dimensiones de cómo se entiende. Este instrumento contó con 8 preguntas encaminadas a la descripción del conflicto escolar, además de los datos sociodemográfico que llenaron los encuestados. Este instrumento fue validado por la autora citada para efectos de su investigación

Población

Según (Chávez, 2007), la población consiste en el universo sobre el cual se pretenden generalizar los resultados, está constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros. Estas características deben ser delimitadas con el fin de establecer los parámetros muestrales y se incluyen en estas la totalidad de los sujetos, objetos, fenómenos o situaciones a investigar.

Siguiendo el planteamiento anterior, Hernández et al (2006) definen población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Es así como la población de esta investigación se constituyó por los docentes de básica primaria de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla ubicadas en las zonas de influencia de Universidad de la Costa CUC.

Muestra

En otro orden de ideas, Suárez (2011) define la muestra como cualquier subconjunto de una población, aplicando un muestreo no probabilístico, donde en este tipo de muestras, también llamadas muestras dirigidas o intencionales, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, entre otras).

Para efectos de la elección de la muestra de la zona de influencia se tomó como principal criterio de exclusión a las instituciones educativas distritales que superarán la

distancia de 1.5 kilómetros al considerarse para efectos del presente trabajo como instituciones alejadas de los barrios circundantes de la universidad.

Tabla 2

Instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla zona de influencia con la CUC

Nombre de Institución Educativa	BARRIO	Distancia
Colegio de Barranquilla CODEBA	BOSTON	1.5 km
Instituto Nacional de comercio	MODELO, ABAJO, MODELO, BARLOVENTO	500 mts
Institución distrital de experiencias Pedagógicas IDEP	BOSTON	1.1 km
Institución Educativa Distrital Antonio José de Sucre	MODELO	650 mts
Institución Educativa distrital Pestalozzi	BELLAVISTA	1.1 km
Institución Educativa Arte y Cultura ALEJANDRO Obregón	MONTECRISTO	260 mts

Fuente: Secretaria de Educación Distrital (2017)

Tomando en cuenta lo anterior expuesto, se afirma que en este caso la muestra está conformadas por 75 docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla de la zona de influencia de la Universidad de la Costa CUC.

Estos 75 fueron seleccionados a través de un proceso de muestreo no probabilístico a conveniencia, tomando en cuenta la existencia de una variedad de sujetos suficientes para hallar diferencias significativas entre los diferentes grupos de respuesta planteados en el cuestionario aplicado y la dificultad para poder acceder a las instituciones educativas para realizar la investigación.

Análisis de datos

El análisis de datos, según define Sabino (2008) es aquel por medio del cual se procesa la información de tipo verbal que, de un modo general, se ha recogido mediante fichas u otro tipo. Una vez clasificadas estas, se toma cada uno de los grupos que se ha así formado para proceder a analizarlos. El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando la fiabilidad de cada información.

En este sentido, se destaca que el presente estudio se basó en la estadística descriptiva, la cual, por medio de un análisis de frecuencia de los porcentajes obtenidos a través del cuestionario, se buscó caracterizar la presentación del conflicto escolar en docentes de básica primaria de las instituciones educativas de Barranquilla y así poder establecer el perfil sociodemográfico en docentes de las instituciones educativas de Barranquilla.

Así mismo, para dar respuesta al objetivo de establecer las diferencias significativas de la presentación del conflicto en docentes de las instituciones educativas de Barranquilla según las variables sociodemográficas de nivel de estudio y edad se aplicó un análisis de comparación de medias utilizando la estadística paramétrica específicamente t de Student (t), con el fin de poder comprobar la hipótesis de investigación que propone que los grupos difieren entre sí de manera significativa en la presentación del conflicto en función a las variables de edad y nivel de estudios.

De acuerdo a Hernández- Sampieri et al. (2014) esta prueba se utiliza frecuentemente para hacer contraste con variables biográficas como son nivel de estudios y sexo.

Procedimiento de la investigación

El conjunto de actividades que se llevó a cabo en la etapa de ejecución de la investigación responde a la siguiente reseña:

- Búsqueda de información preliminar para genera el estudio
- Selección de la problemática, luego de seleccionar el tema comenzó la proyección del título y los objetivos que se querían cumplir.
- Elaboración del Planteamiento, Justificación y Objetivos. Este trabajo se realizó bajo los lineamientos de construcción de capítulo I
- Construcción del Marco Teórico. Luego de realizado la introducción, comenzó la construcción teórica, discriminando y clasificando la información más relevante que respaldan la investigación.
- Construcción del Marco metodológico. Este capítulo se construye bajo los preceptos en el cual se realizó el estudio, es decir que proceso metodológico ejecutado para concluir el estudio.
- Realizar las visitas a las instituciones educativas para obtener los permisos de realizar las encuestas y obtener los consentimientos informados por parte de los docentes.
- Esta fase contempla la recolección de información, el procedimiento estadístico, la tabulación de los datos.
- Análisis e Interpretación de la Información, Se utilizó la información teórica recolectada, se analizó según los objetivos del estudio.
- Cierre de la Investigación. Esta fase comprende la elaboración de conclusiones y recomendaciones.
- Presentación y exposición de la investigación

Capítulo IV

Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación. En este apartado se hace referencia a dos aspectos fundamentales; a saber: el análisis y la discusión de los resultados, ellos asociado a los objetivos de la investigación, mostrando las tablas referidas al cuestionario aplicado.

Establecer el perfil sociodemográfico de edad y nivel de estudios en docentes de básica primaria de instituciones educativas distritales de Barranquilla.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, con relación a la descripción sociodemográfica de los docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla, donde se destaca que no todos los factores sociodemográficos serán usados para la posterior relación entre estos y la presentación del conflicto; debido a los porcentajes obtenidos.

En este sentido, los resultados sociodemográficos son:

Tabla 3

Sexo del grupo encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	M	15	20,0	20,0	20,0
	F	60	80,0	80,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019).

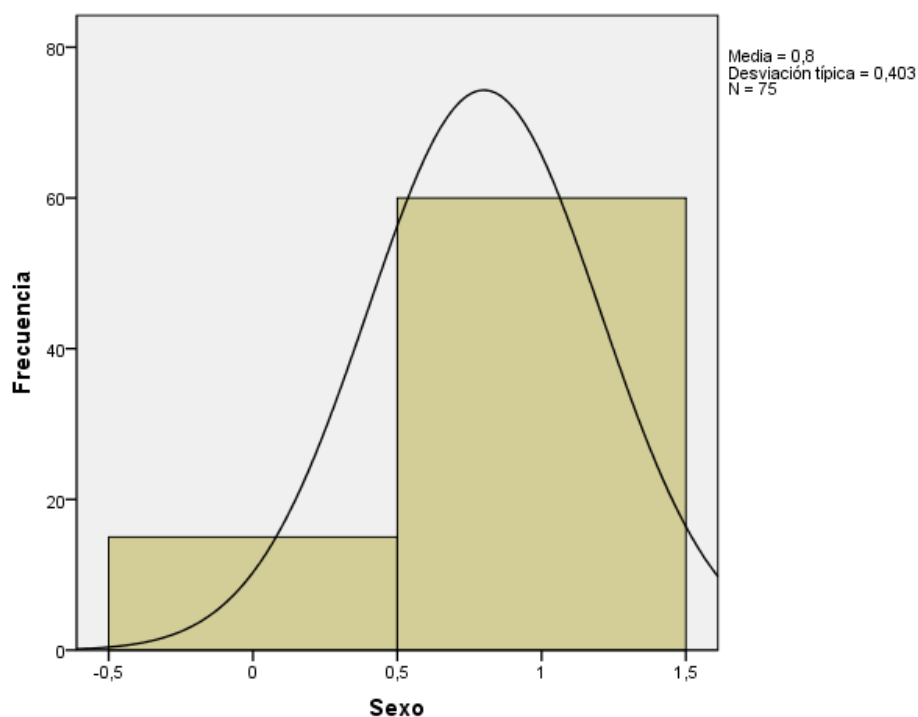


Figura 2 Sexo del grupo encuestado. **Fuente:** Elaboración propia (2019).

Tomado en consideración los resultados en la tabla y el Figura anterior se puede observar como de los 75 individuos encuestados, existe una alta tasa de personas que escogieron la opción F (la cual representa al sexo femenino) obteniendo una frecuencia de 60 y un porcentaje valido del 80%.

Por otro lado, se observa que la opción M (la cual representa al sexo masculino) obtuvo resultados más bajos con una frecuencia de 15 del total de 75 y un porcentaje valido del 20%.

Con relación a lo expresado con anterioridad, se puede aseverar entonces que en la población encuestada existe una mayor cantidad de docentes del sexo femenino con relación al sexo masculino.

Tabla 4

Edad del grupo encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adultez temprana	28	37,3	38,4	38,4
	Adultez tardía	45	60,0	61,6	100,0
	Total	73	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,7		
Total		75	100,0		

Fuente: Elaboración propia (2019)

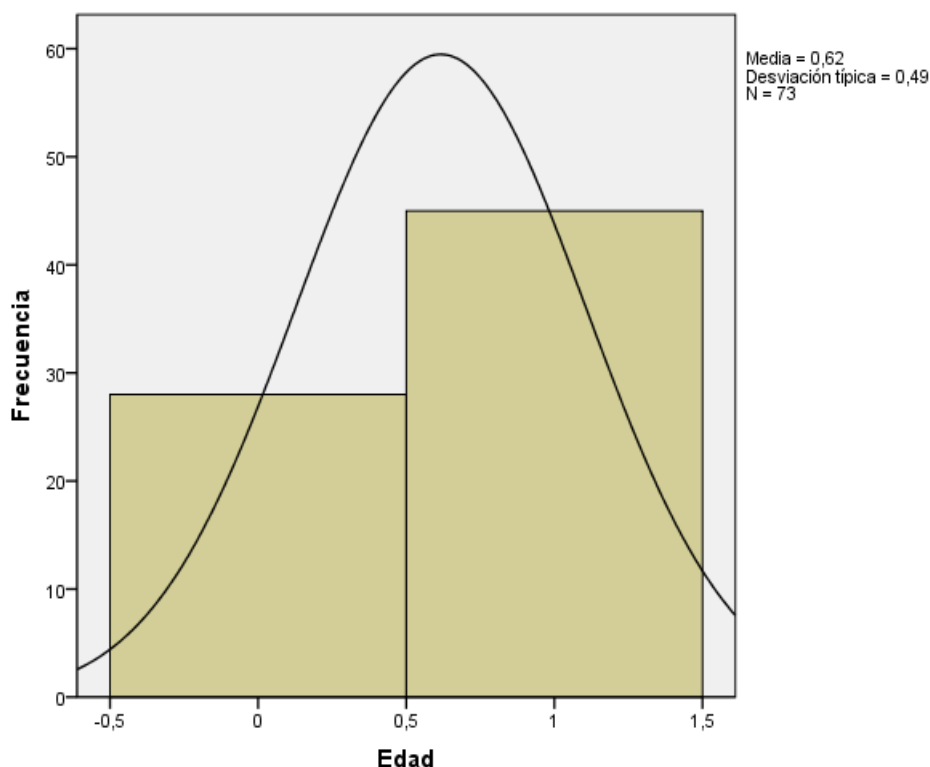


Figura 3 Edad del grupo encuestado. **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Antes de analizar las gráficas y tablas anteriores, se debe esclarecer que el sistema utilizado para dividir los dos grupos del factor sociodemográfico de edad fue el propuesto por Erickson, citado en Rice (1997) quien dentro de las etapas del desarrollo psicosocial estableció la adultez temprana (comprendida entre los 20 y 39 años) y la adultez tardía (un periodo entre los 40 y 65 años).

Tomando en cuenta lo anterior, se observa una alta tendencia de la población encuestada de pertenecer al grupo de adultez tardía con una frecuencia de 45 del total de 75 y una representación porcentual válida del 61,6% considerando que dos individuos dieron respuestas consideradas con pérdidas.

Del mismo modo, se destaca que una menor cantidad de individuos pertenecen al grupo identificado como adultez temprana con una frecuencia de 28 sobre el total de 75

y un porcentaje válido equivalente al 38,4% tomando en consideración los dos sujetos cuyas respuestas fueron catalogadas como pérdidas.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se puede aseverar que en la población encuestada existe una mayor tendencia de los docentes de las instituciones educativas de Barranquilla por pertenecer al grupo de edad establecido de adultez tardía (entre 40 y 65 años).

Tabla 5

Nivel educativo del grupo encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria	2	2,7	2,7	2,7
	Universitario	36	48,0	48,0	50,7
	Especialización	27	36,0	36,0	86,7
	Maestría	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019).

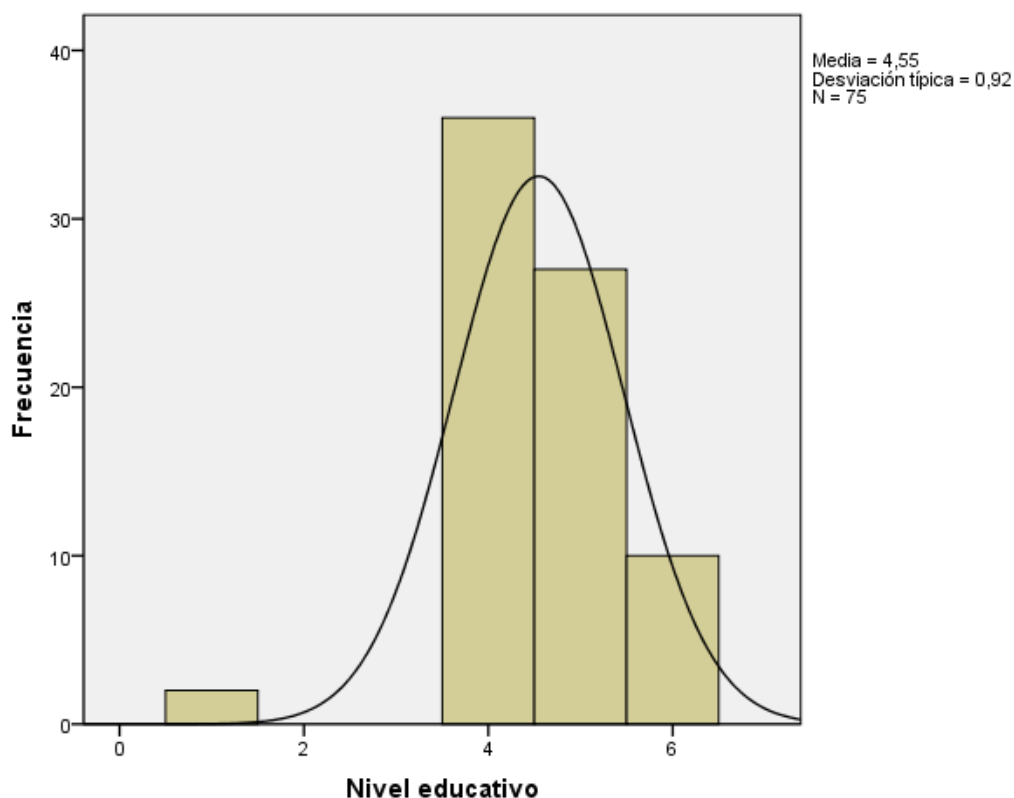


Figura 4 Nivel educativo del grupo encuestado **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

Tomando en cuenta el Figura y la tabla anterior se puede observar claramente como en el grupo poblacional existe una tendencia muy representativa de personas que escogieron la opción de nivel de estudios universitarios con una frecuencia representativa de 36 sobre el total de 75 y un valor porcentual del 48%.

Seguidamente, la segunda opción más escogida de respuestas fue el nivel de estudios de especialización con una frecuencia de 27 sobre el total 75 con un porcentaje equivalente al 36%, mientras que el nivel de estudios de maestría obtuvo una frecuencia de 10 sobre el total de 75 y un valor porcentual equivalente al 13,3%.

Por último, dentro de los grupos de respuestas representativos se encuentra el nivel de estudios de secundaria normalista con una frecuencia de 2 sobre el total de 75 y un porcentaje equivalente al 2,7%.

Entonces, tomando en cuenta la descripción anterior se puede aseverar que la mayor concentración de la población encuestada se encuentra principalmente en los niveles de estudio de formación universitaria (48%), especialización (36%) y maestría (13%) con una desviación típica de 0,92 por lo que se considera que en su gran mayoría, los individuos encuestados tienen un nivel de estudios profesional alto.

Habiendo culminado esta descripción sociodemográfica de la población de estudio se determina que los elementos a ser utilizados para la posterior relación con la presentación del conflicto en las instituciones educativas de Barranquilla son la edad y el nivel de estudios por su relevancia y representatividad a nivel estadístico.

Caracterizar la dinámica del conflicto escolar en docentes de básica primaria de las instituciones educativas distritales de Barranquilla.

En este presente apartado se desarrollarán una serie de tablas y gráficas generadas a partir de las respuestas de los encuestados para responder el segundo objetivo de la investigación encaminado a caracterizar la dinámica del conflicto en docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla.

Cabe destacar que las opciones de respuesta del instrumento aplicado, con excepción de la primera pregunta, se encuentran identificadas de la siguiente manera:

- **N**= Nunca (representado en las gráficas como 1)
- **RV**= Rara vez (representado en las gráficas como 2)
- **MV**= Muchas veces (representado en las gráficas como 3)
- **C**= Constantemente (representado en las gráficas como 4)

En este sentido se muestran los resultados ordenados por preguntas a continuación:

Tabla 6

¿Cómo entiende usted el conflicto?

		Frecuen cia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desacuerdo entre las partes	48	64,0	64,0	64,0
	Lucha de intereses	6	8,0	8,0	72,0
	Oportunidad para el cambio	21	28,0	28,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

Para dar comienzo al análisis de la primera pregunta del cuestionario la cual se encuentra referida a la concepción del conflicto por parte de los encuestados, donde se pudo observar que la opción de respuesta de “Desacuerdo entre las partes” tuvo una alta recurrencia de 48 sujetos del total de 75 y un porcentaje equivalente al 64%.

Seguida a esta, la opción de respuesta de “oportunidad para el cambio” tuvo una frecuencia de 21 sobre el total de 75 con un porcentaje de 28%. Por último, la opción de “lucha de intereses” contó con la menor representación con una frecuencia de 6 del total de 75 y un valor porcentual del 8%, siendo esta la alternativa menos escogida por parte de los encuestados.

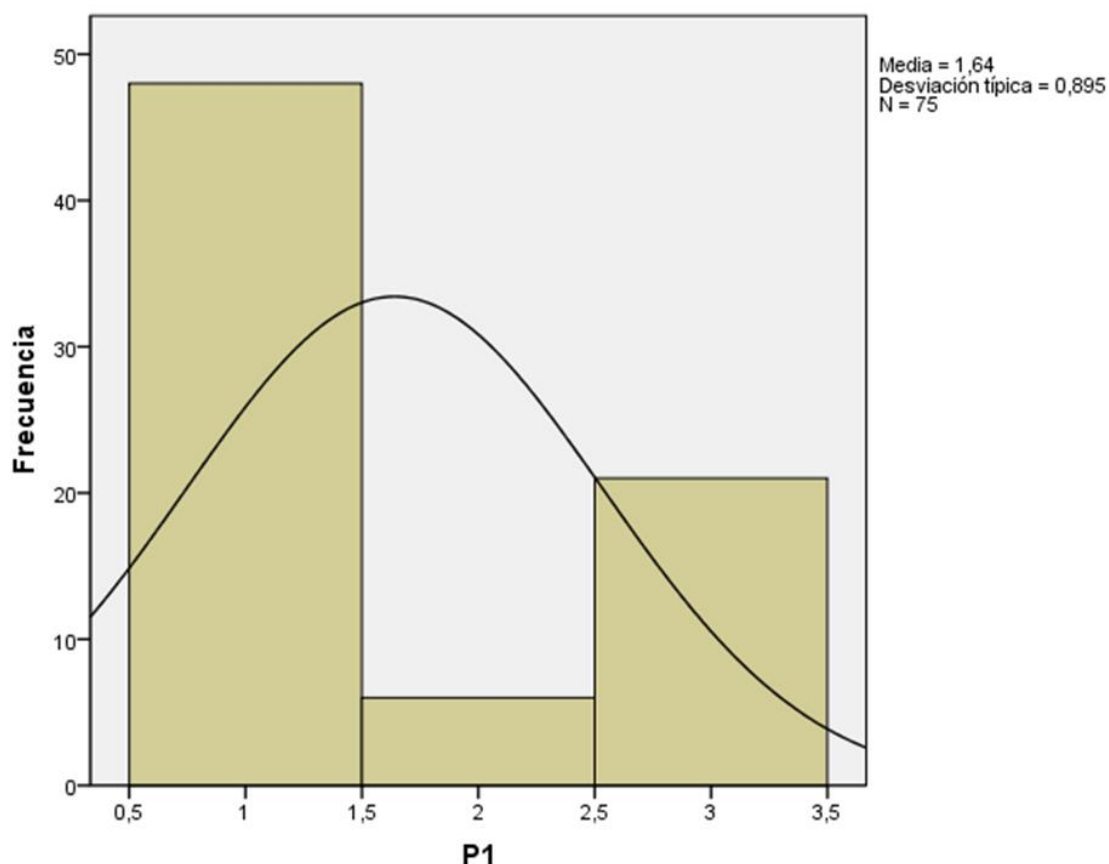


Figura 5 ¿Cómo entiende usted el conflicto? *Fuente: Elaboración propia (2019)*

En el Figura anterior se puede observar cómo las dos alternativas de respuesta con mayor frecuencia son la primera y la tercera, generando una desviación típica en la curva de distribución del Figura de 0,89. Del mismo modo es importante destacar que las dos primeras opciones se encuentran referidas a una concepción negativa del conflicto, mientras que la tercera se inclina hacia una visión del conflicto como una oportunidad.

Analizando lo anteriormente explicado desde lo estadístico, se destaca que el porcentaje acumulado de las alternativas referidas al conflicto como un hecho negativo es equivalente al 72%, mientras que el porcentaje de la opción referida al conflicto como algo positivo contó con un valor porcentual muy inferior del 28%.

Esto permite constatar que para la gran mayoría de los docentes de las instituciones educativas de Barranquilla el conflicto es un hecho negativo más caracterizado por un desacuerdo entre las partes. A continuación se mostrarán los resultados de la segunda pregunta, donde se agruparán los valores de la frecuencia y el valor porcentual equivalente:

Tabla 7

Escenarios de solución de conflicto

Opción	N		RV		MV		C	
	F	%	F	%	F	%	F	%
En el salón mientras transcurre la clase	4 9	65,3 %	1 0	13,3 %	1 5	20%	1	1,3 %
En el salón una vez finalizada la clase	3 1	41,3 %	2 3	30,7 %	1 5	20%	6	8%
En algún lugar público dentro la IED	4 2	56%	2 0	26,7 %	1 2	16%	1	1,3 %
En algún lugar privado dentro la IED	3 4	45,3 %	9	12%	2 4	32%	8	10,7 %
Fuera de la institución, escenario familiar	5 8	77,3 %	7	9,3%	7	9,3 %	1	1,3 %

Una vez aparece el conflicto y desagrado	3 9	52%	1 7	22,7 %	1 6	21,3 %	2	2,7 %
Después de tomar un tiempo para la calma y raciocinio	2 5	33,3 %	1 3	17,3 %	3 2	42,7 %	2	2,7 %

Fuente: Elaboración propia (2019)

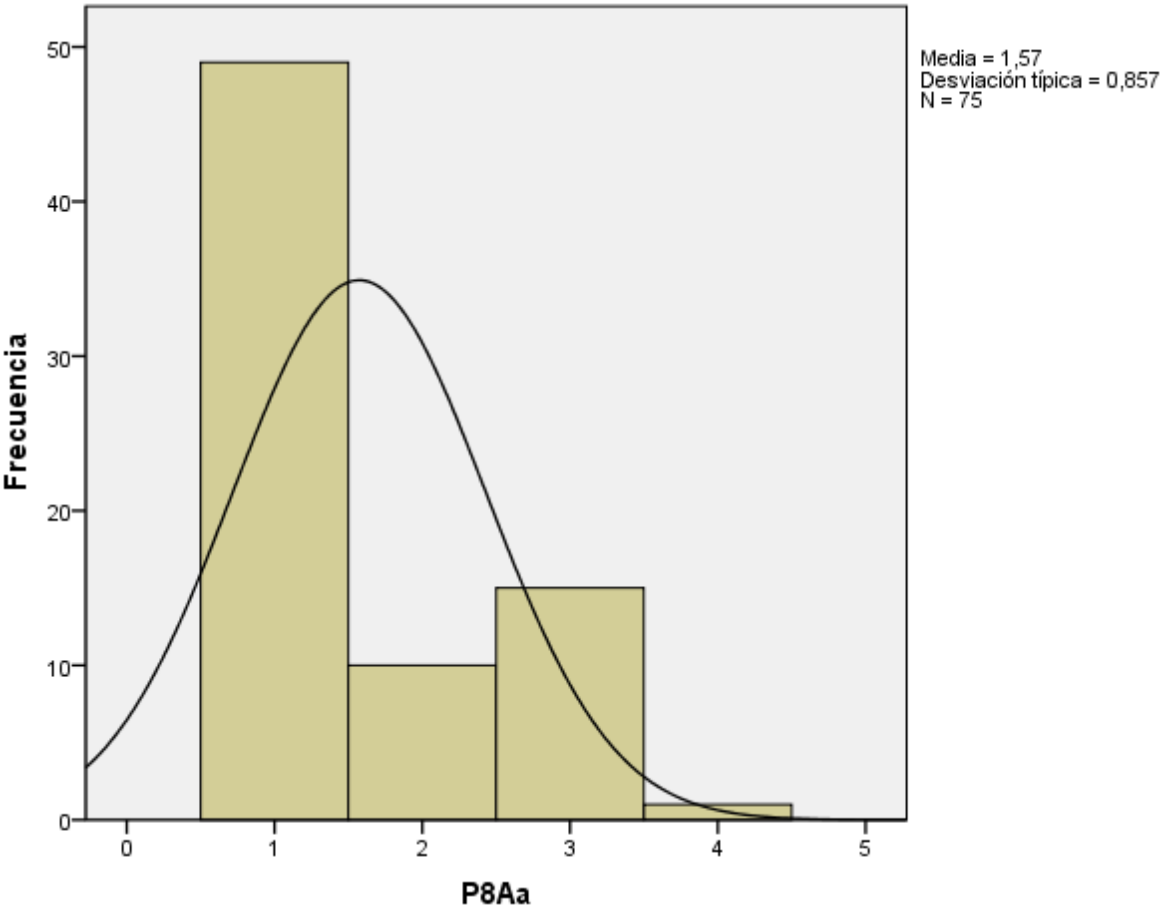


Figura 6 En el salón mientras transcurre la clase Fuente: Elaboración propia (2019)

Como se puede observar en la gráfica anterior, en la opción de selección denominada “En el salón mientras transcurre la clase” existe una mayor frecuencia hacia la alternativa de nunca con una frecuencia de 49 el cual equivale a un porcentaje del 65,3%, seguido de la opción muchas veces con una frecuencia de 15 y un valor porcentual de 20%.

Del mismo modo se observó, que las alternativas con menor frecuencia fueron rara vez con 10 sujetos que la señalaron y un porcentaje del 13,3% y por último rara vez con una frecuencia de 1 y un valor porcentual del 1,3%.

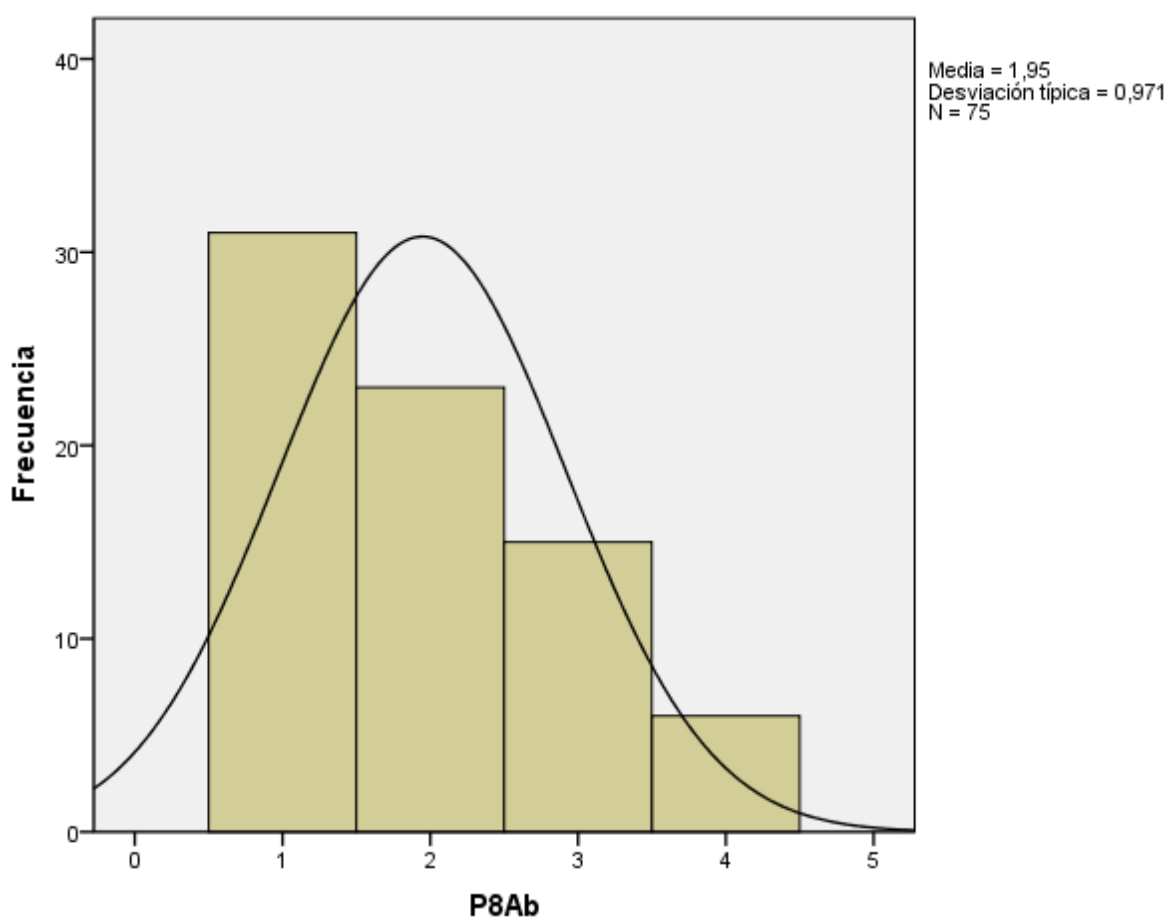


Figura 7 En el salón una vez finalizada la clase **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En el Figura 35 se puede observar como la alternativa “En el salón una vez finalizada la clase” tuvo una frecuencia de en nunca de 31 equivalente a un valor porcentual del 41,3%, seguido de rara vez con una representación de 23 sujetos y un porcentaje del 30,7%.

Así mismo, la opción de muchas veces obtuvo una frecuencia de 15 representado un 20% de total, mientras constantemente representó el menor valor con una frecuencia de 6 y un valor porcentual del 8%.

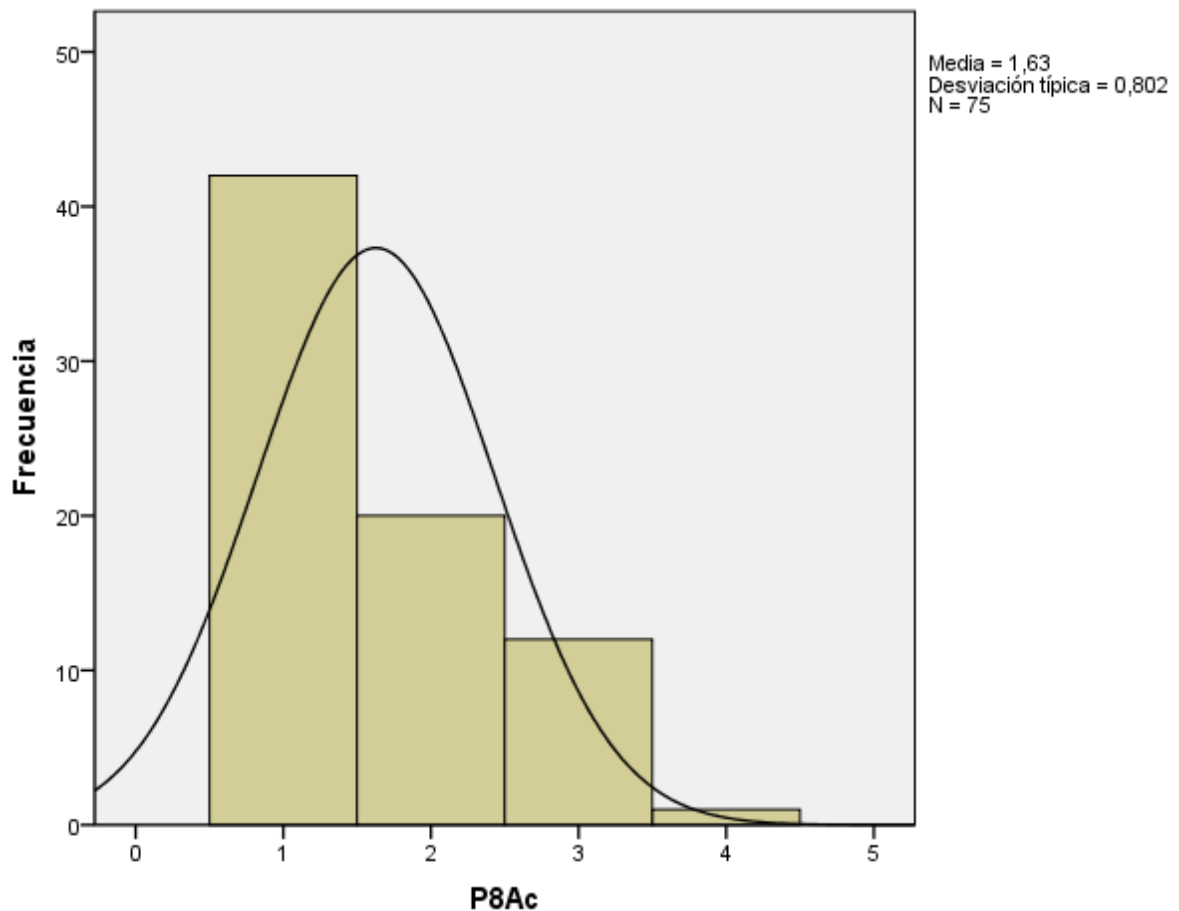


Figura 8 En algún lugar público dentro la IED Fuente: Elaboración propia (2019)

Tal como se observa en la gráfica anterior, en la opción de selección denominada “En algún lugar público dentro la IED” existe una mayor frecuencia hacia la alternativa de nunca con una frecuencia de 42 el cual equivale a un porcentaje del 56%, seguido de la opción rara vez con una frecuencia de 20 y un valor porcentual de 26,7%.

En este mismo orden de ideas, se observó que las alternativas con menor frecuencia fueron muchas veces con 12 sujetos que la señalaron y un porcentaje del 16% y rara vez con una frecuencia de 1 y un valor porcentual del 1,3%.

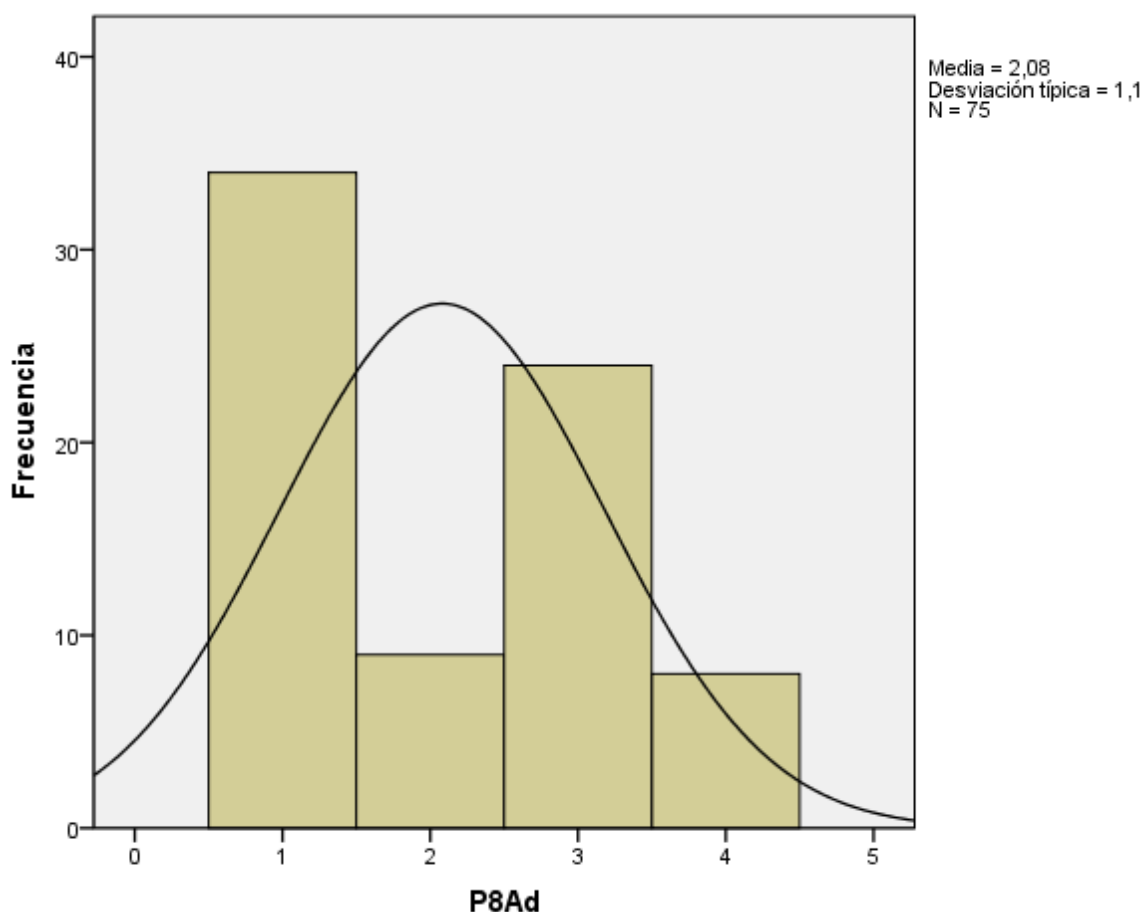


Figura 9 En algún lugar privado dentro la IED Fuente: Elaboración propia (2019)

En el Figura 37 se puede observar como la alternativa “En algún lugar privado dentro la IED” tuvo una frecuencia de en nunca de 34 equivalente a un valor porcentual del 45,3%, seguido de muchas veces con una representación de 23 sujetos y un porcentaje del 32%.

Así mismo, la opción de rara vez obtuvo una frecuencia de 9 representado un 12% del total, mientras constantemente representó el menor valor con una frecuencia de 8 y un valor porcentual del 10,7%. Estos valores la dan a la gráfica 37 una desviación de 1,1 la cual es considerada como no estándar.

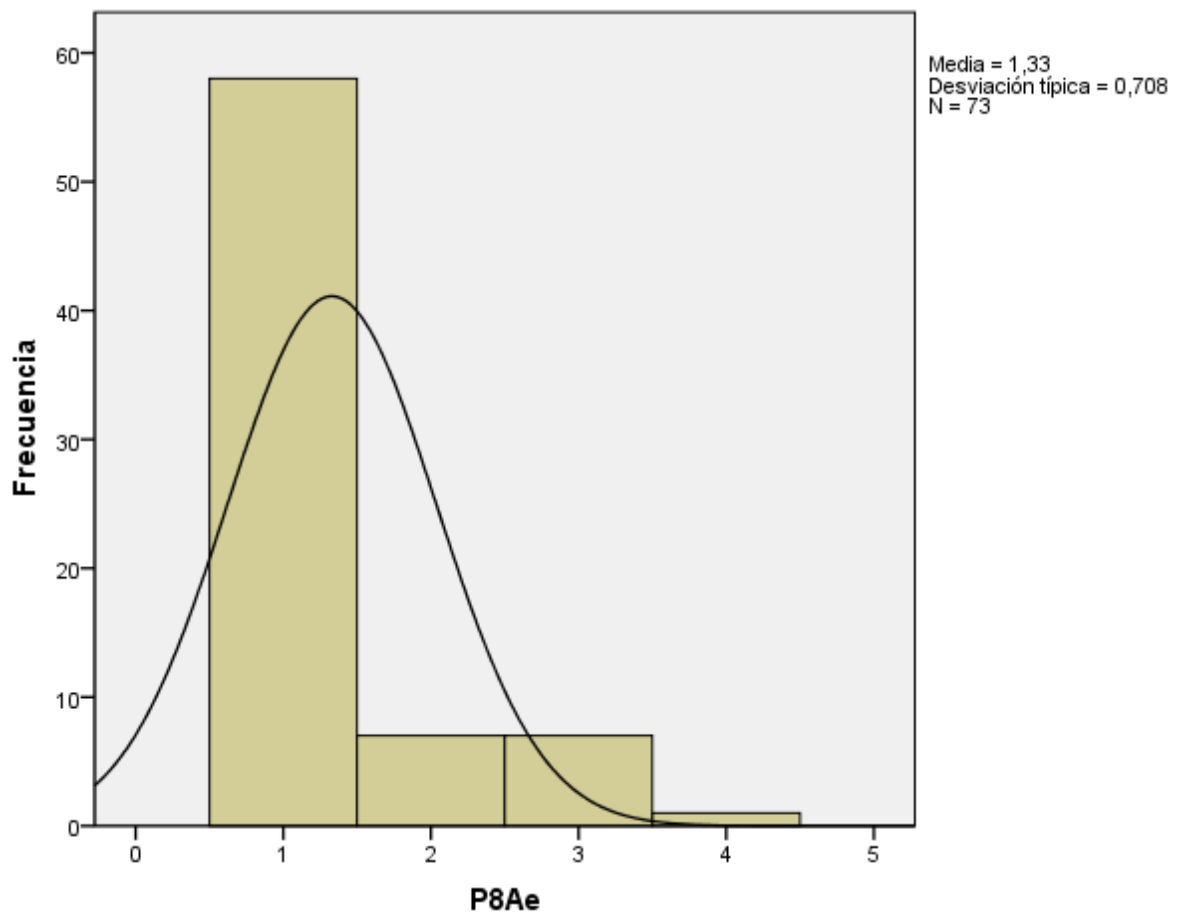


Figura 10 Fuera de la institución, escenario familiar **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

Tal como se observa en la gráfica anterior, en la opción de selección denominada “Fuera de la institución, escenario familiar” existe una mayor frecuencia hacia la alternativa de nunca con una frecuencia de 58 el cual equivale a un porcentaje del 77,3%, seguido de la opción rara vez y muchas veces con una frecuencia de 7 y un valor porcentual de 9,3% cada una.

En este mismo orden de ideas, se observó que las alternativas con menor frecuencia fueron constantemente con una frecuencia de 1 y un valor porcentual del 1,3%.

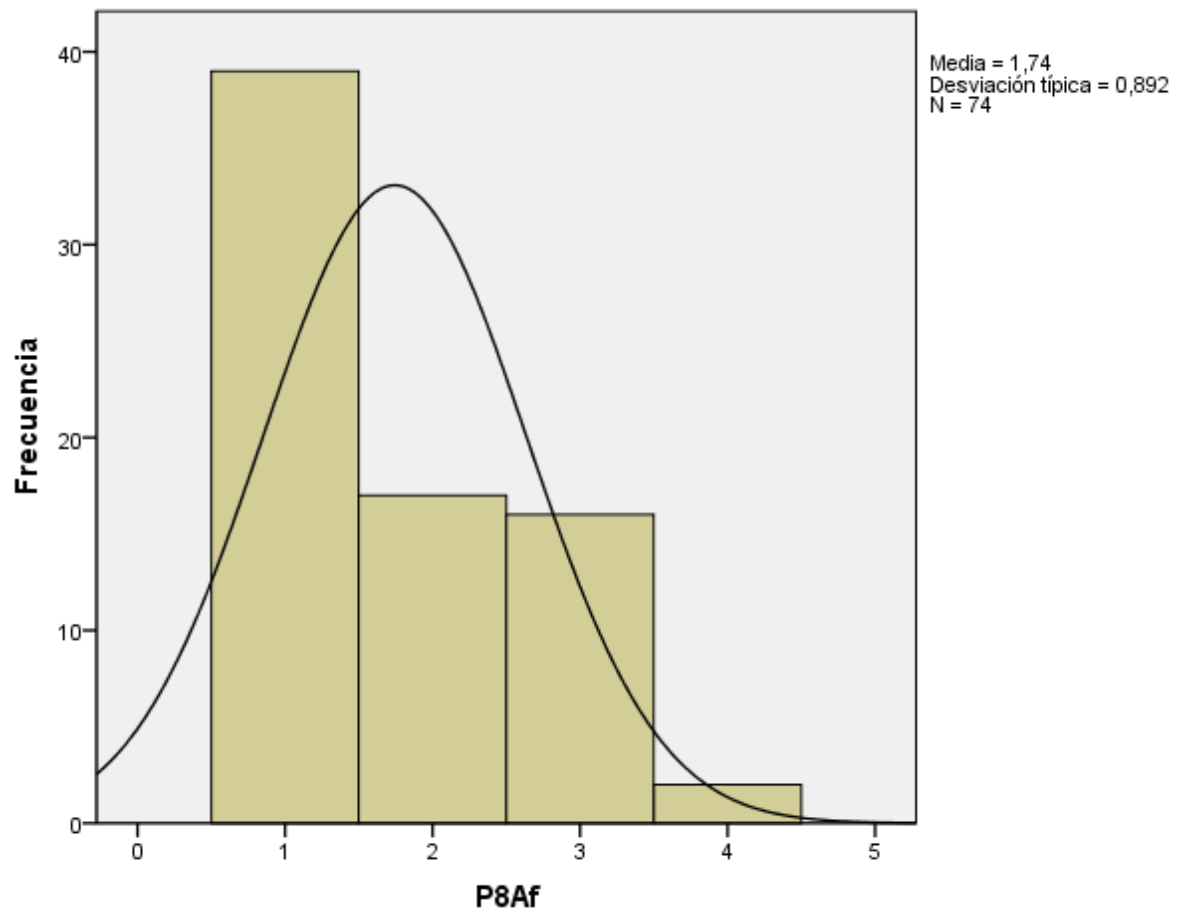


Figura 11 Una vez aparece el conflicto y desagrado Fuente: Elaboración propia (2019)

En el Figura se puede observar como la alternativa “Una vez aparece el conflicto y desagrado” tuvo una frecuencia de en nunca de 39 equivalente a un valor porcentual del 52%, seguido de rara vez con una representación de 17 sujetos y un porcentaje del 22,7%.

De la misma manera, la opción de muchas veces obtuvo una frecuencia de 16 representado un 21,3% del total, mientras constantemente representó el menor valor con una frecuencia de 2 y un valor porcentual del 2,7%.

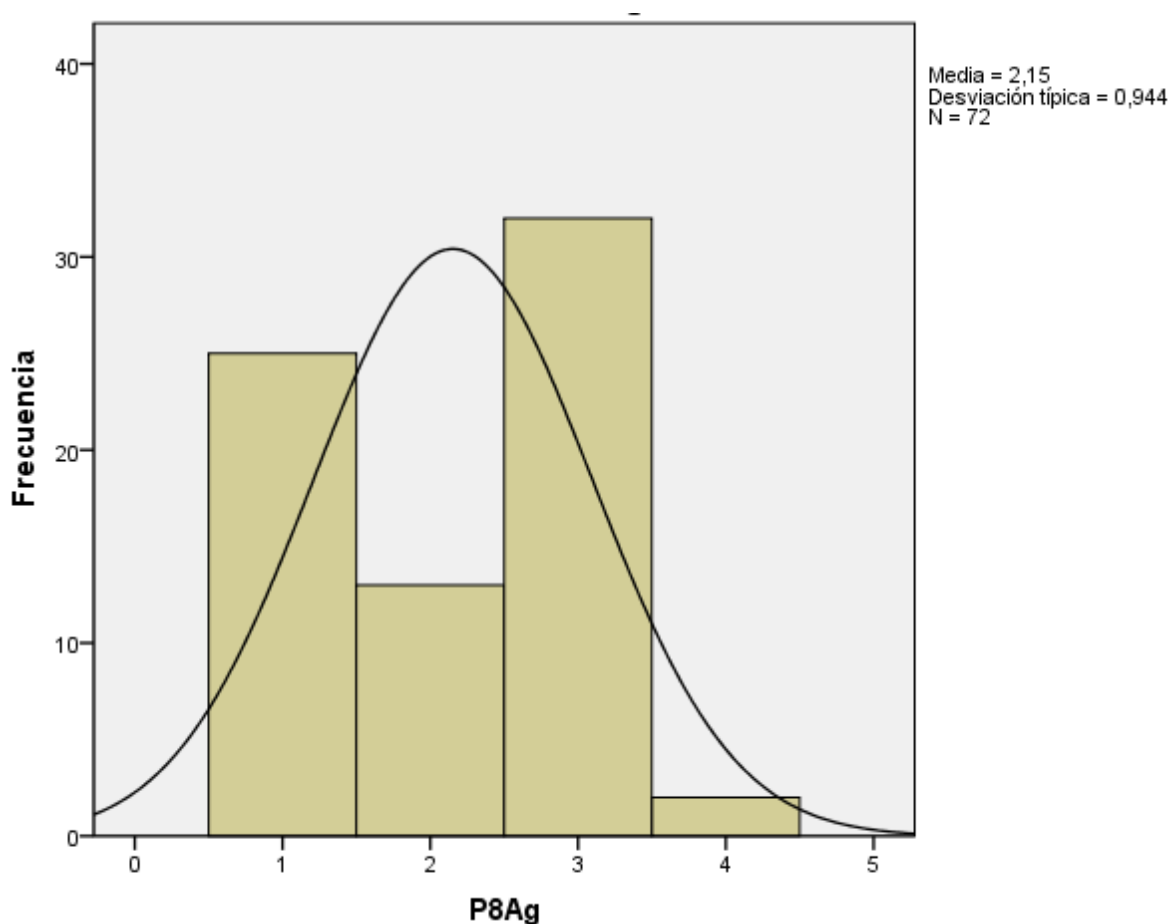


Figura 12 Después de tomar un tiempo para la calma y raciocinio Fuente: Elaboración propia (2019)

Por último, tal como se observa en la gráfica anterior en la opción de selección denominada “Después de tomar un tiempo para la calma y raciocinio” existe una mayor frecuencia hacia la alternativa de muchas veces con una frecuencia de 32 el cual equivale a un porcentaje del 42,7%, seguido de la opción nunca 25 con un porcentaje del 33,3%.

En este mismo orden de ideas, se observó que las alternativas con menor frecuencia fueron rara vez con una frecuencia de 13 y un valor porcentual del 17,3% y constantemente con una frecuencia de 2 y un porcentaje equivalente al 2,7%.

Tabla 8

Presentación del conflicto laboral a nivel personal

Opción	N		RV		MV		C	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Entre usted y el rector	63	84%	12	16%	0	0	0	0
Entre usted y el coordinador	58	77,3 %	17	22,7 %	0	0	0	0
Entre usted y personal administrativo	65	86,7 %	10	13,3 %	0	0	0	0
Entre usted y otros docentes	46	61,3 %	27	36%	1	1,3 %	1	1,3 %
Entre usted y estudiantes	43	57,3 %	26	34,7 %	6	8%	0	0

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tomando en cuenta la gráfica anterior, se puede observar cómo en los tres primeros grupos de selección de respuesta predominó una distribución de frecuencia de las opciones de Nunca y Rara vez, donde en la opción de “entre usted y el profesor” existió un valor porcentual del 84% en nunca y 16% en rara vez, porcentajes en los cuales rondaron los resultados arrojados.

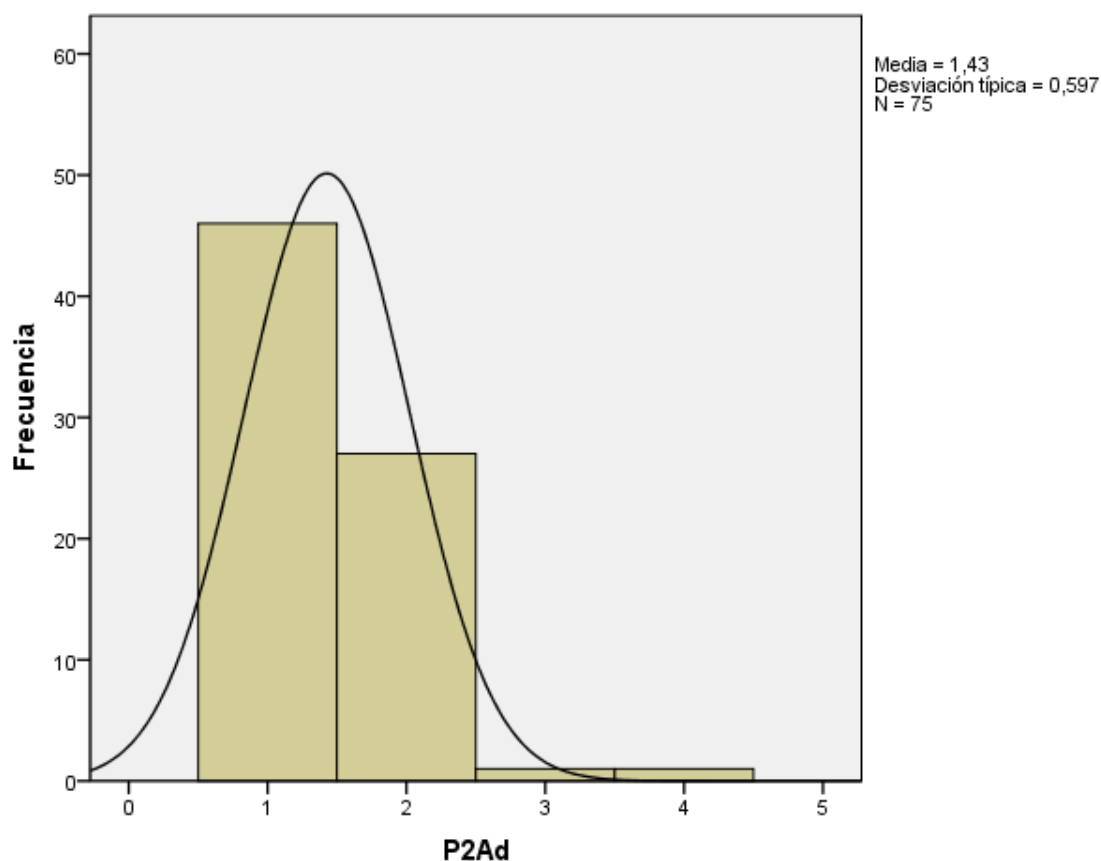


Figura 13 Presentación del conflicto laboral a nivel personal: Entre usted y otros docentes *Fuente: Elaboración propia (2019)*

En este sentido, se debe destacar que la selección de respuesta “Entre usted y otros docentes” tuvo un comportamiento diferente de las anteriores alternativas con una frecuencia de 46 sobre el total de 75 en la opción Nunca, con un porcentaje de 61,3%, rara vez con una frecuencia de 27 y un valor porcentual de 36% y por último muchas veces y constantemente con una frecuencia de 1 representado el 1,3% cada una tal como se observa en el Figura anterior donde se muestra el comportamiento en dicha pregunta.

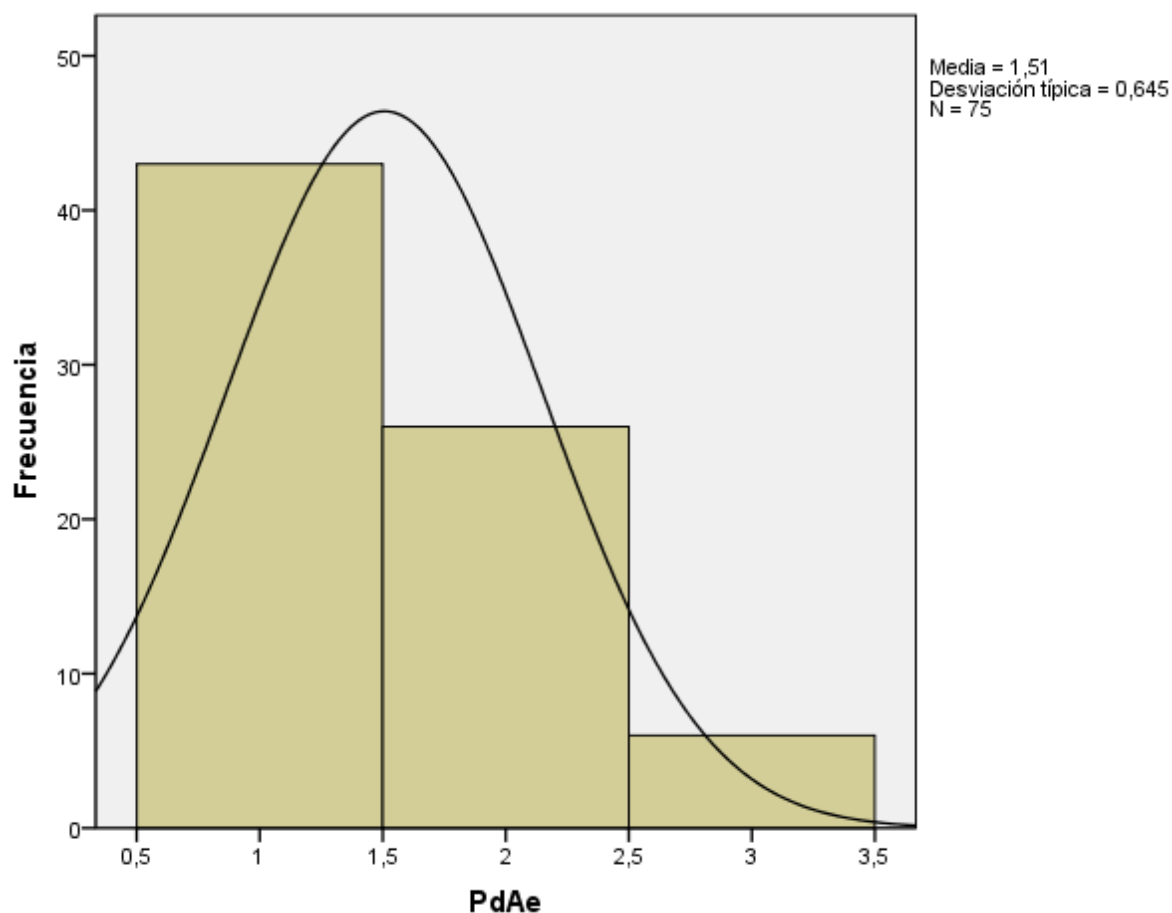


Figura 14 Presentación del conflicto laboral a nivel personal: Entre usted y estudiantes

Fuente: Elaboración propia (2019)

Se destaca que otra selección de respuesta con una leve diferencia con relación a las demás es la de “Entre usted y estudiantes” la cual tuvo en la opción nunca una frecuencia de 43 equivalente al 57,3%, en la opción rara vez una frecuencia de 26 representado el 34,7%, en muchas veces una frecuencia de 6 un valor porcentual del 8%.

Esto permite aseverar que en el grupo encuestado que los conflictos laborales a nivel personal se presentan muy poco entre ellos y los directivos, coordinadores y personal administrativo, mientras que entre ellos mismos y con los estudiantes existe un leve aumento en la aparición del conflicto, que se considera muy mínimo para ser representativo.

Tabla 9

Presentación del conflicto laboral a nivel institucional

Opción	N		RV		MV		C	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Entre usted y el rector	65	86,7	10	13,3	0	0	0	0
		%		%				
Entre usted y el coordinador	54	72%	21	28%	0	0	0	0
Entre usted y personal administrativo	68	90,7	7	9,3%	0	0	0	0
		%						
Entre usted y otros docentes	4	57,3	30	40%	1	1,3	1	1,3
	3	%				%		%
Entre usted y estudiantes	4	58,7	29	38,7	2	2,7	0	0
	4	%		%		%		

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tomando en cuenta la tabla anterior, se puede denotar un comportamiento parecido a la pregunta anterior donde en los tres primeros grupos de selección de respuesta predominó una distribución de frecuencia de las opciones de Nunca y Rara vez, donde en la opción de “entre usted y el profesor” existió un valor porcentual del 86,7% en nunca y 13,3% en rara vez, porcentajes en los cuales rondaron los resultados arrojados.

Por otro lado, en las dos selecciones de respuesta siguientes existió un comportamiento también parecido a la anterior pregunta en el cual, se debe destacar que la selección de respuesta “Entre usted y otros docentes” tuvo un comportamiento diferente de las anteriores alternativas con una frecuencia de 43 sobre el total de 75 en la opción Nunca, con un porcentaje de 57,3%, rara vez con una frecuencia de 30 y un valor porcentual de 40% y por último muchas veces y constantemente con una frecuencia de 1 representado el 1,3% cada una tal como se observa en el Figura anterior donde se muestra el comportamiento en dicha pregunta.

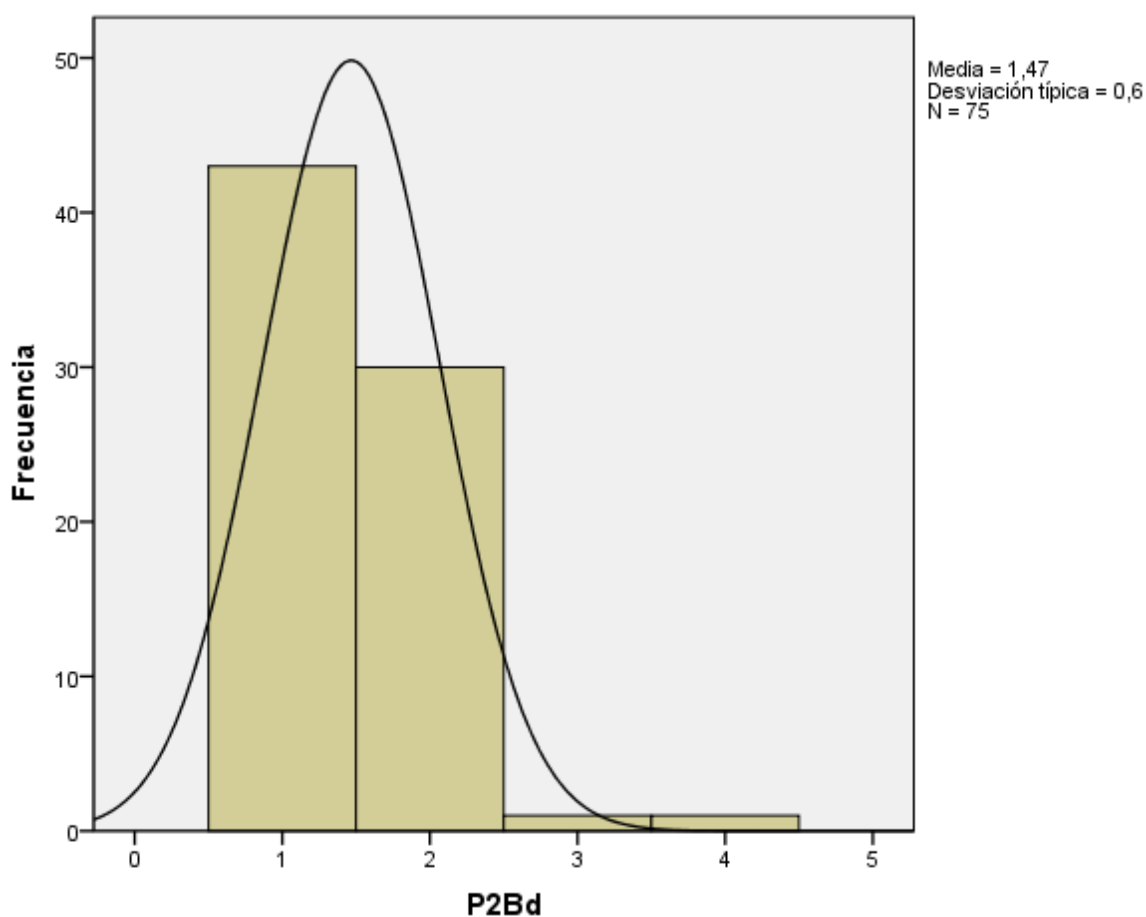


Figura 15 Presentación del conflicto laboral a nivel institucional: entre usted y otros docentes **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Se destaca que otra selección de respuesta con una leve diferencia con relación a las demás es la de “Entre usted y estudiantes” la cual tuvo en la opción nunca una frecuencia de 44 equivalente al 58,7%, en la opción rara vez una frecuencia de 29

representado el 38,7%, en muchas veces una frecuencia de 2 un valor porcentual del 2,7%.

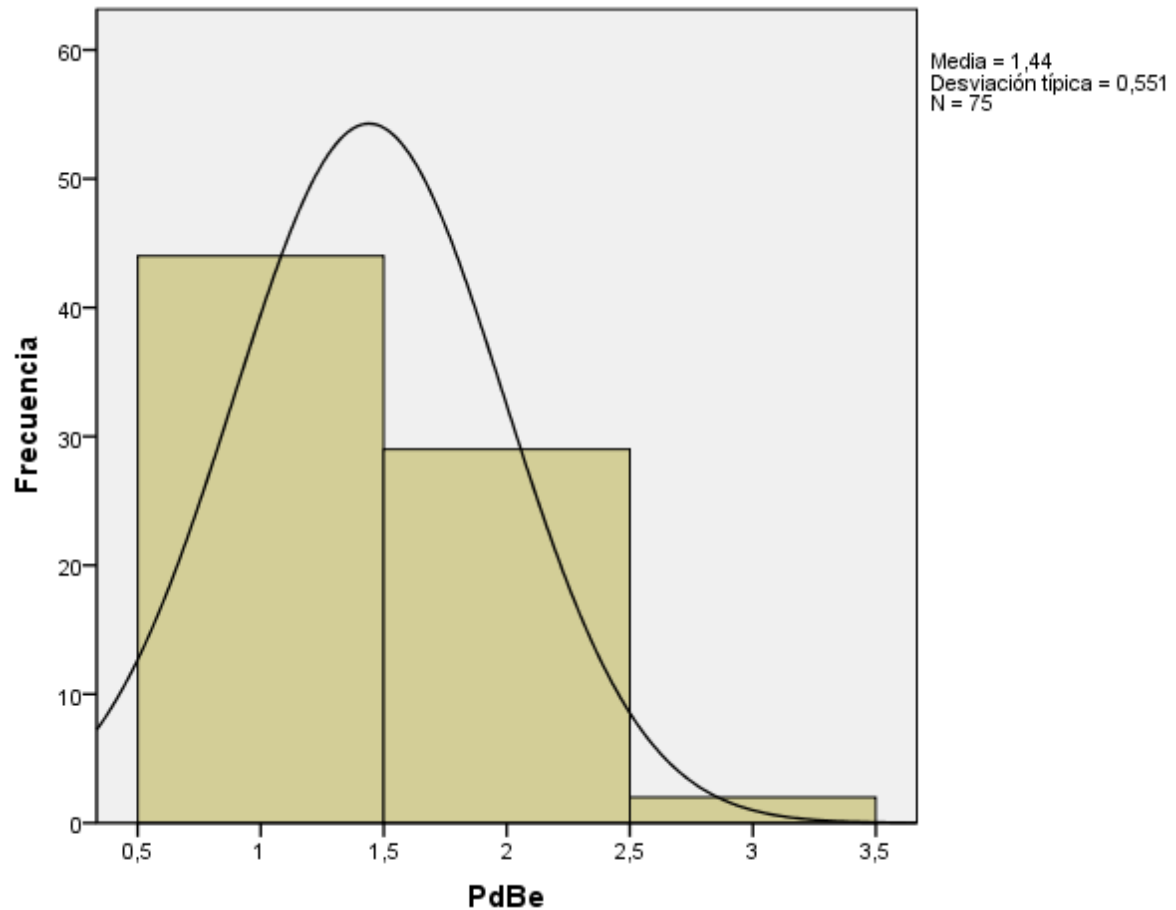


Figura 16 Presentación del conflicto laboral a nivel institucional: entre usted y estudiantes **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Estos resultados plasmados en la tabla y los Figuras permiten aseverar que, en el grupo encuestado los conflictos laborales a nivel personal se presentan muy poco entre ellos y los directivos, coordinadores y personal administrativo, mientras que entre ellos mismos y con los estudiantes existe un leve aumento en la aparición del conflicto, que se considera muy mínimo para ser representativo.

Tabla 10

Solución del conflicto

Opción	N		RV		MV		C	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Se esquiva el conflicto pensando y comportándose como quien no tiene que ver con el asunto (Neutralidad)	55	73,3 %	13	17,3%	7	9,3%	0	0
Se escapa física y psicológicamente del lugar (Huida)	5 9	78,7 %	13	17,3 %	2	2,7 %	1	1,3 %
Discute, pelea, utiliza gestos agresivos y palabras fuertes en tono y contenido (pelea)	6 1	81,3 %	11	14,7 %	3	4%	0	0
Cumple la opción anterior y se resiste pasivamente, no haciendo lo que le dicen (resistencia pasiva)	4 6	61,3 %	19	25,3 %	9	12%	1	1,3%
Se calla y reprime las ideas y sentimientos y se muestra	4 9	65,3 %	17	22,7 %	9	12%	0	0

como si todo estuviera bien

(capitulación)

Acepta la solución que el otro de, sin molestias y obedece (sumisión)	30	40%	25	33,3%	18	24%	2	2,7%
--	----	-----	----	-------	----	-----	---	------

Crea chismes y rumores que afectan la imagen de la otra parte (chismes)	62	82%	3	4%	6	8%	1	1,3%
--	----	-----	---	----	---	----	---	------

Se burla diciendo lo contrario de lo que piensa (sarcasmo)	65	86%	3	4%	6	8%	1	1,3%
---	----	-----	---	----	---	----	---	------

Coopera en la búsqueda de alternativas de solución a los conflictos (cooperación)	15	20%	9	12%	38	50,7%	13	17,3%
--	----	-----	---	-----	----	-------	----	-------

Impone su punto de vista para solucionar el conflicto (Imposición)	37	49,3%	23	30,7%	13	17,3%	2	2,7%
---	----	-------	----	-------	----	-------	---	------

Se somete el conflicto a una tercera persona que toma una decisión luego de escuchar los argumentos y pruebas (Arbitraje)	32	42,7%	24	32%	17	22,7%	2	2,7%
--	----	-------	----	-----	----	-------	---	------

Se busca a una tercera persona amigable y cercana para las partes quien persuade hacia un encuentro y arreglo. Sirve de mensajero. (conciliación)	2 4	32%	23	30,7 %	2 3	30,7 %	5	6,7 %
Se busca una tercera persona neutral e independiente que oriente el acuerdo. La tercera persona no decide (mediación)	2 3	30,7 %	28	37,3 %	1 9	25,3 %	5	6,7 %
Las personas en conflicto llegan a un acuerdo sin ayuda de terceros (negociación)	2 6	34,7 %	21	28%	2 4	32%	4	5,3 %

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tomando en cuenta la anterior tabla, se destaca que en las primeras opciones de selección de respuesta existe una muy alta tendencia de los encuestados por escoger las opciones de nunca y rara vez, rondado en unos valores porcentuales entre el 60 y el 80 por ciento.

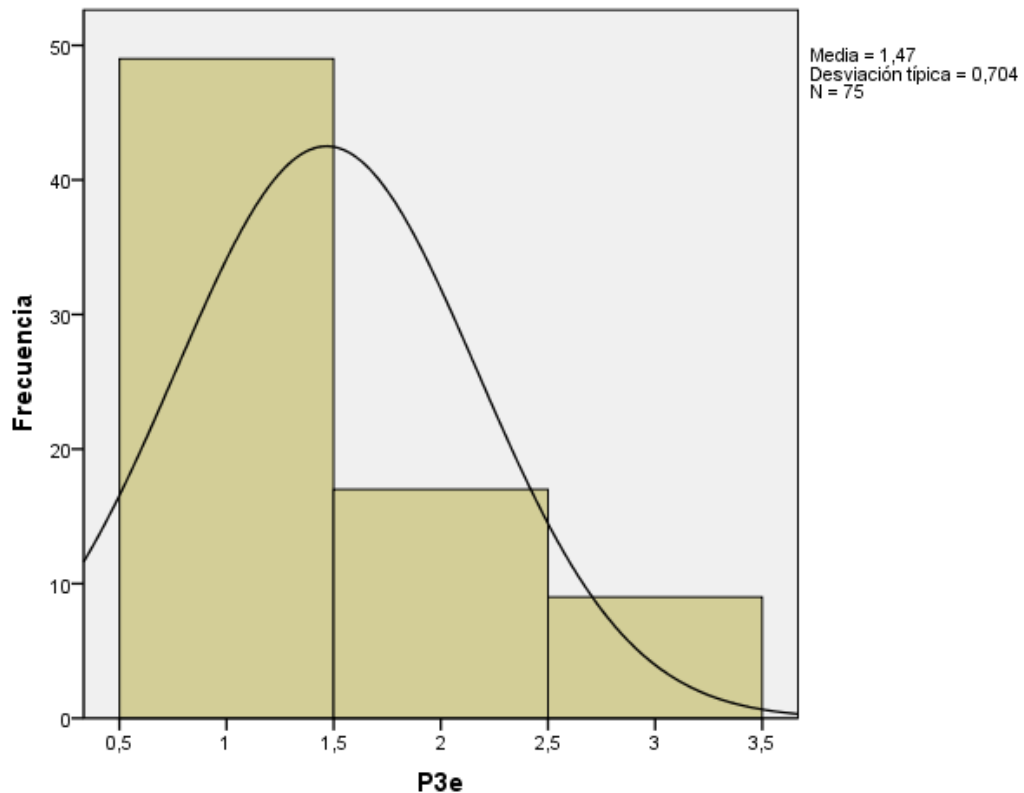


Figura 17 Se calla y reprime las ideas y sentimientos y se muestra como si todo estuviera bien (neutralidad) **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Tal es el caso de la opción de “Se calla y reprime las ideas y sentimientos y se muestra como si todo estuviera bien” la cual contó con una frecuencia con una frecuencia de 49 sobre el total de 75 en la opción Nunca, con un porcentaje de 65,3%, rara vez con una frecuencia de 17 y un valor porcentual de 22,7% y por último muchas veces y constantemente con una frecuencia de 9 representado el 12% y una desviación típica del 0,704 tal como se observa en el Figura anterior.

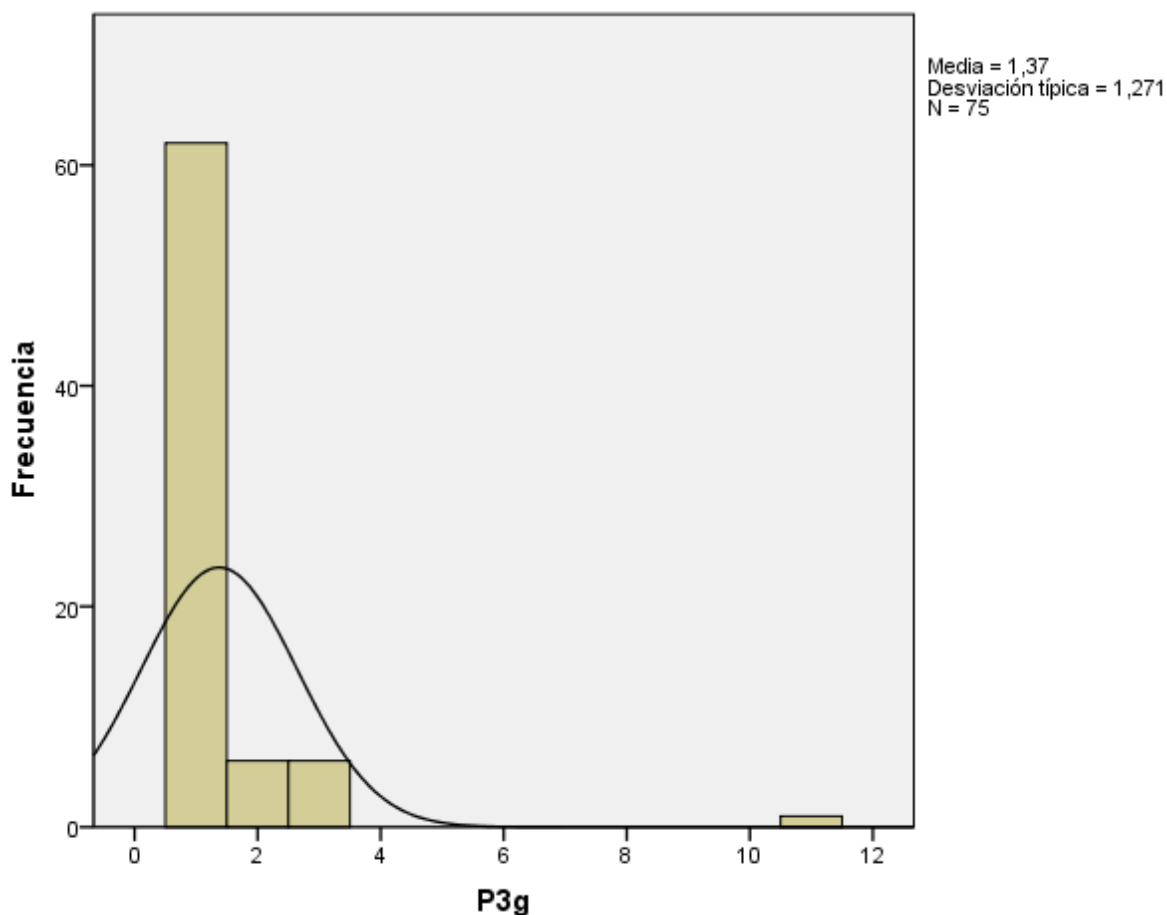


Figura 18 Se burla diciendo lo contrario de lo que piensa (sarcasmo). **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En este orden de ideas, se destaca que la selección de respuesta identificada como “Se burla diciendo lo contrario de lo que piensa” contó con una frecuencia con una frecuencia de 65 sobre el total de 75 en la opción Nunca, con un alto porcentaje del 86%, rara vez y muchas veces con una frecuencia de 3 y un valor porcentual del 4% y por último, constantemente con una frecuencia de 1 representado el 1,3%.

Es importante destacar que estos resultados se encuentran altamente inclinados hacia una opción de respuesta en específico, esto trae como resultado que la desviación sea considerada atípica con un 1,27.

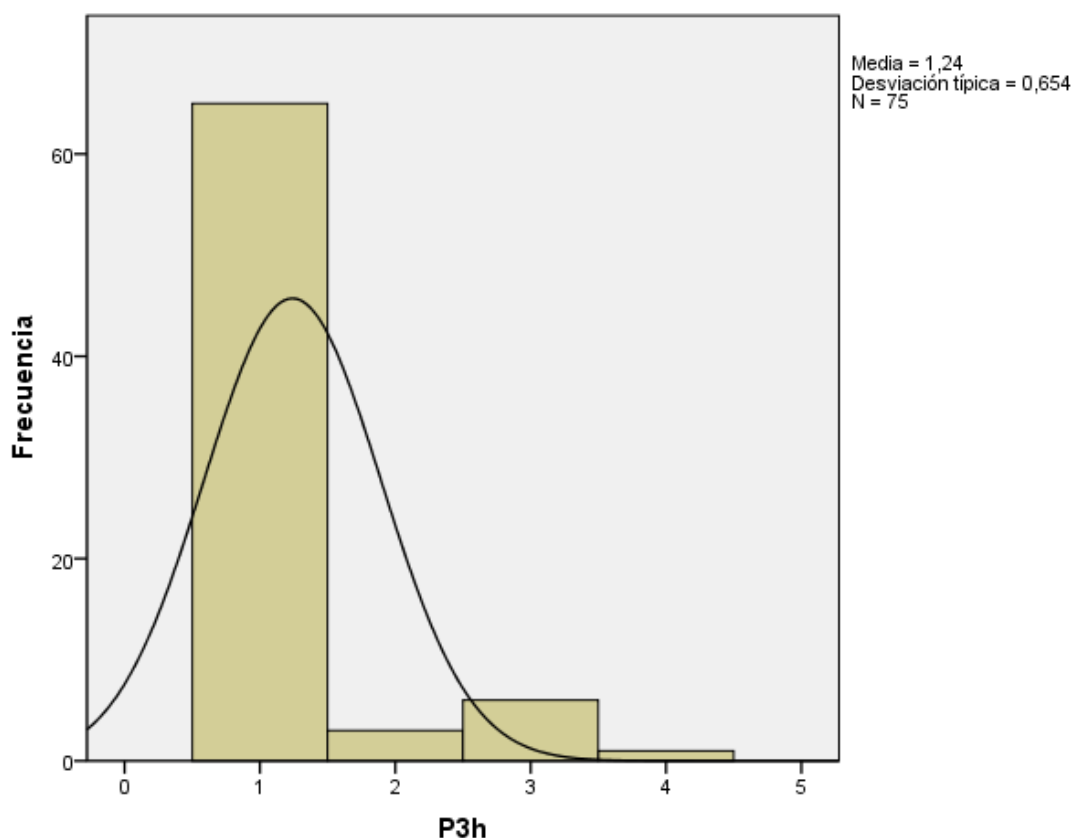


Figura 19 Crea chismes y rumores que afectan la imagen de la otra parte (Chisme)
Fuente: Elaboración propia (2019)

Por otro lado, tomando en cuenta el Figura anterior y la tabla de datos, se puede observar como la opción identificada como “Crea chismes y rumores que afectan la imagen de la otra parte” obtuvo, a partir de las respuestas de los encuestados, una frecuencia de 62 sobre el total de 75 en la opción Nunca, con un porcentaje de 82%, rara vez con una frecuencia de 3 y un valor porcentual de 4% y por último muchas veces con una frecuencia de 6 representado el 8% y por ultimo constantemente con una frecuencia de 1 y un porcentaje de 1,3%.

Estos resultados obtenidos, aunque muestran una muy alta inclinación hacia una opción en específico la curva siguen teniendo un comportamiento normal entre los estándares, pues tuvo una desviación estándar del 0,65.

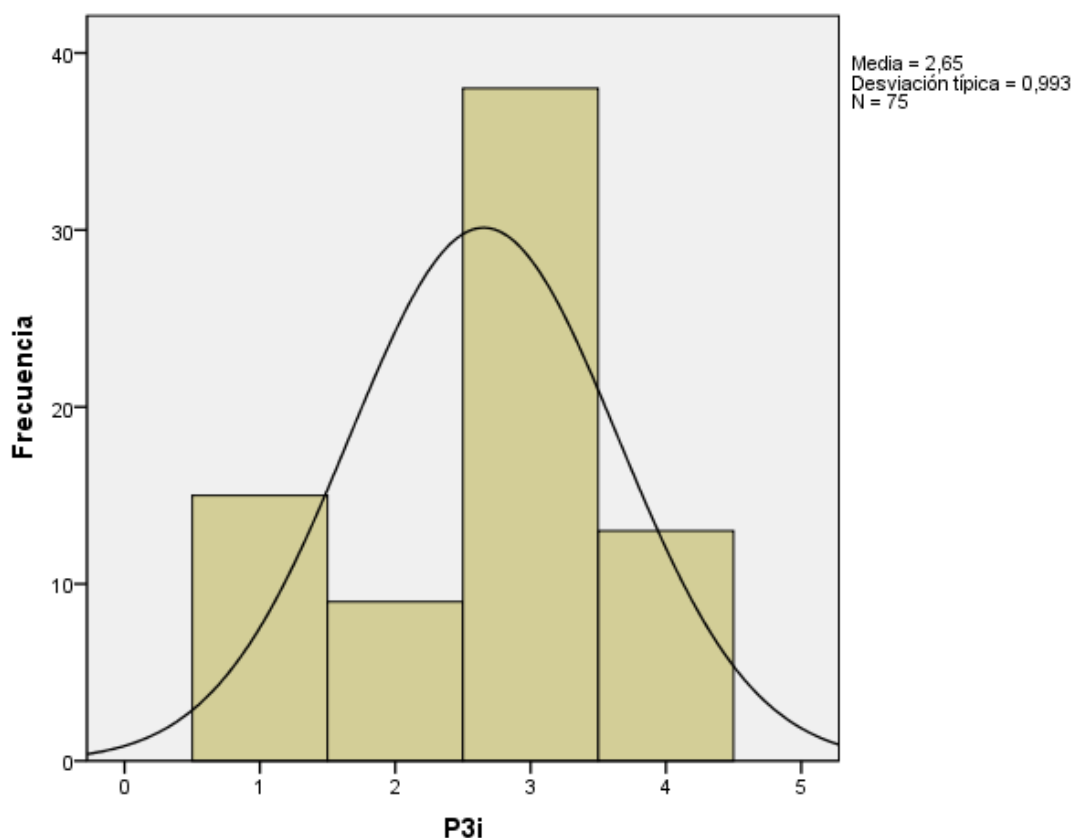


Figura 20 Coopera en la búsqueda de alternativas de solución a los conflictos (cooperación) **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

Como se puede observar en la gráfica anterior en la opción de selección denominada “Coopera en la búsqueda de alternativas de solución a los conflictos” existe una mayor frecuencia hacia la alternativa de muchas veces con una frecuencia de 38 el cual equivale a un porcentaje del 50,7%, seguido de la opción nunca con una frecuencia de 15 y un valor porcentual de 20%.

Del mismo modo, se observó que las alternativas con menor frecuencia fueron constantemente con 13 sujetos que la señalaron y un porcentaje del 17,3% y por último rara vez con una frecuencia de 9 y un valor porcentual del 12%

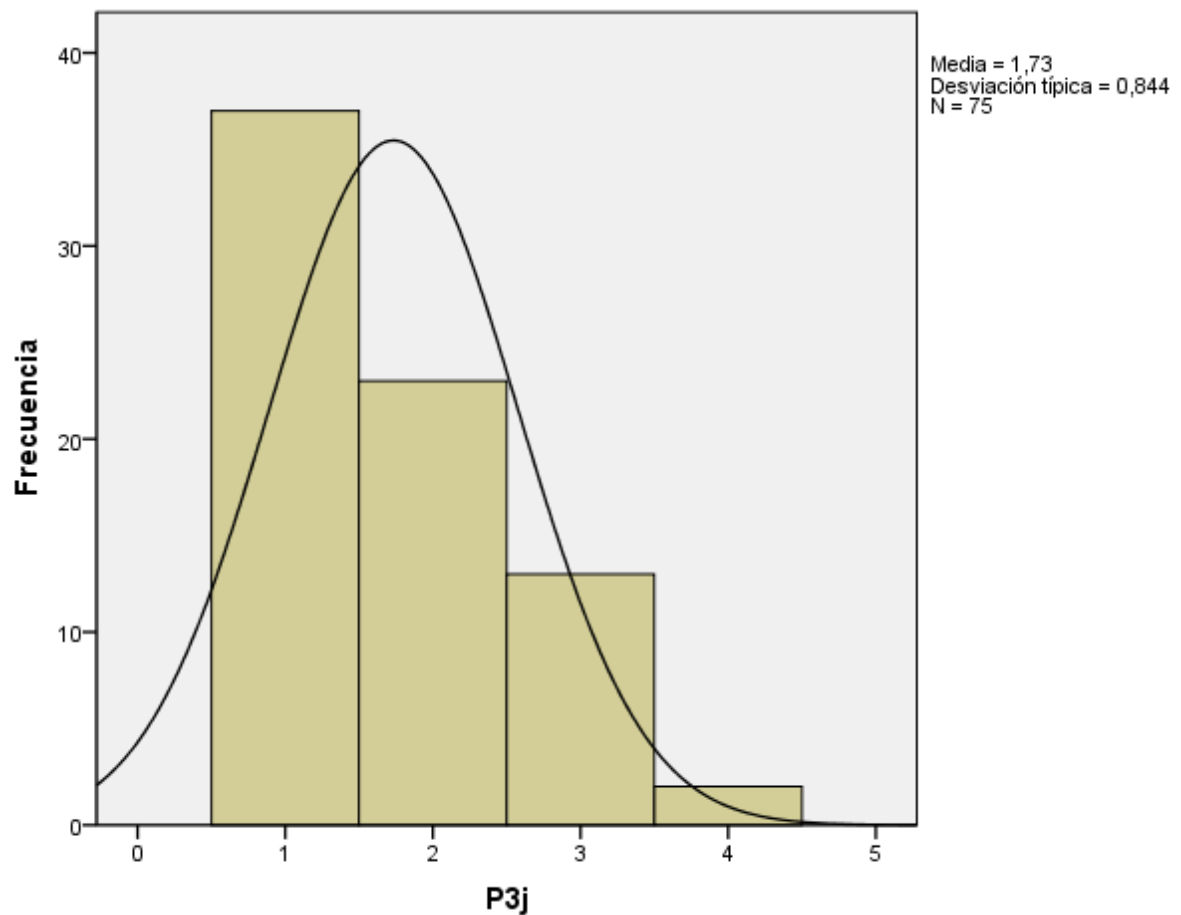


Figura 21 Impone su punto de vista para solucionar el conflicto (imposición) *Fuente:* *Elaboración propia (2019)*

Se puede observar que “Impone su punto de vista para solucionar el conflicto” contó con una frecuencia de 49 sobre el total de 75 en la opción Nunca, con un porcentaje de 65,3%, rara vez con una frecuencia de 17 y un valor porcentual de 22,7% y por último muchas veces y constantemente con una frecuencia de 9 representado el 12% y una desviación típica del 0,704 tal como se observa en el Figura anterior

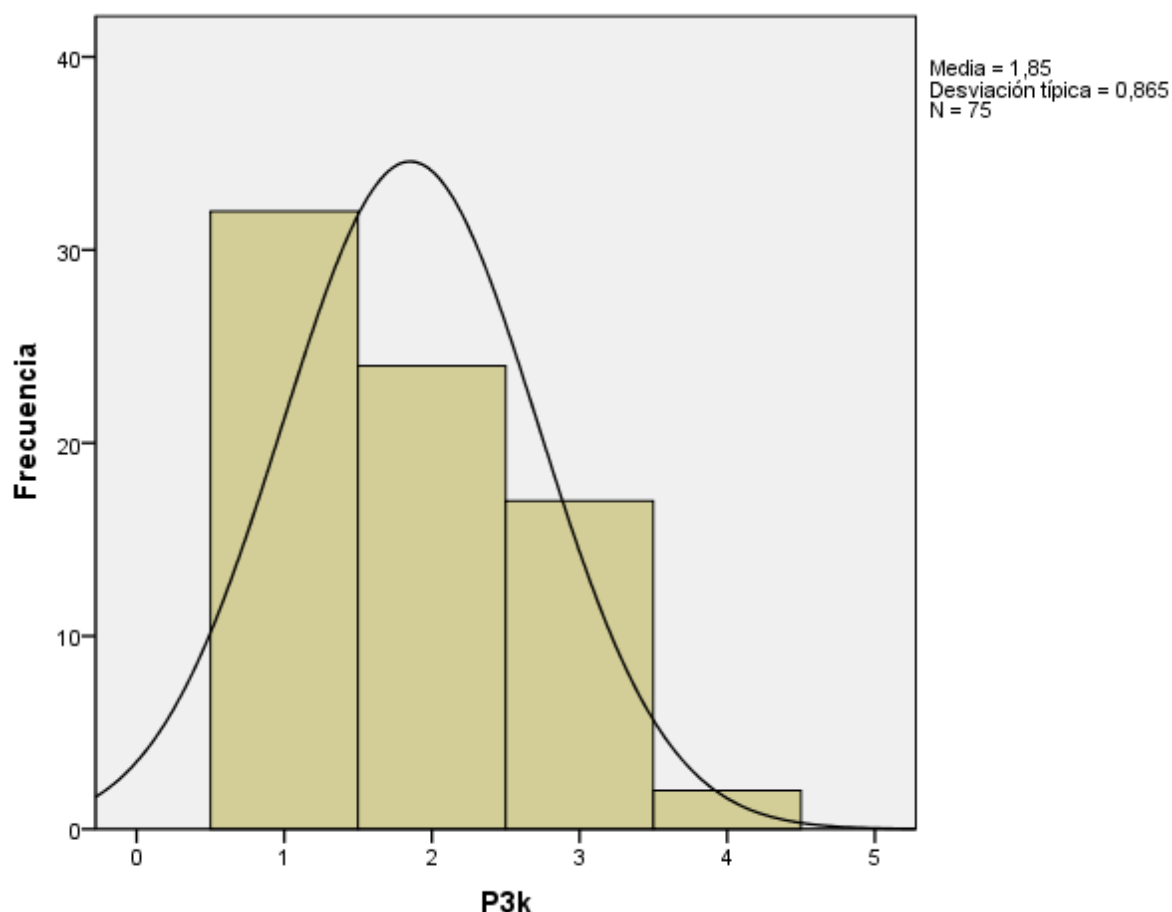


Figura 22 Se somete el conflicto a una tercera persona que toma una decisión luego de escuchar los argumentos y pruebas (arbitraje) *Fuente: Elaboración propia (2019)*

Por otro lado, tomando en cuenta el Figura anterior y la tabla de datos, se puede observar como la opción identificada como “Se somete el conflicto a una tercera persona que toma una decisión luego de escuchar los argumentos y pruebas (docentes, compañeros, funcionarios, etc.)” obtuvo a partir de las respuestas de los encuestados una frecuencia de 32 sobre el total de 75 en la opción Nunca, con un porcentaje de 42,7%, rara vez con una frecuencia de 24 y un valor porcentual de 32% y por último muchas veces con una frecuencia de 17 representado el 22,7% y por ultimo constantemente con una frecuencia de 2 y un porcentaje de 2,7%.

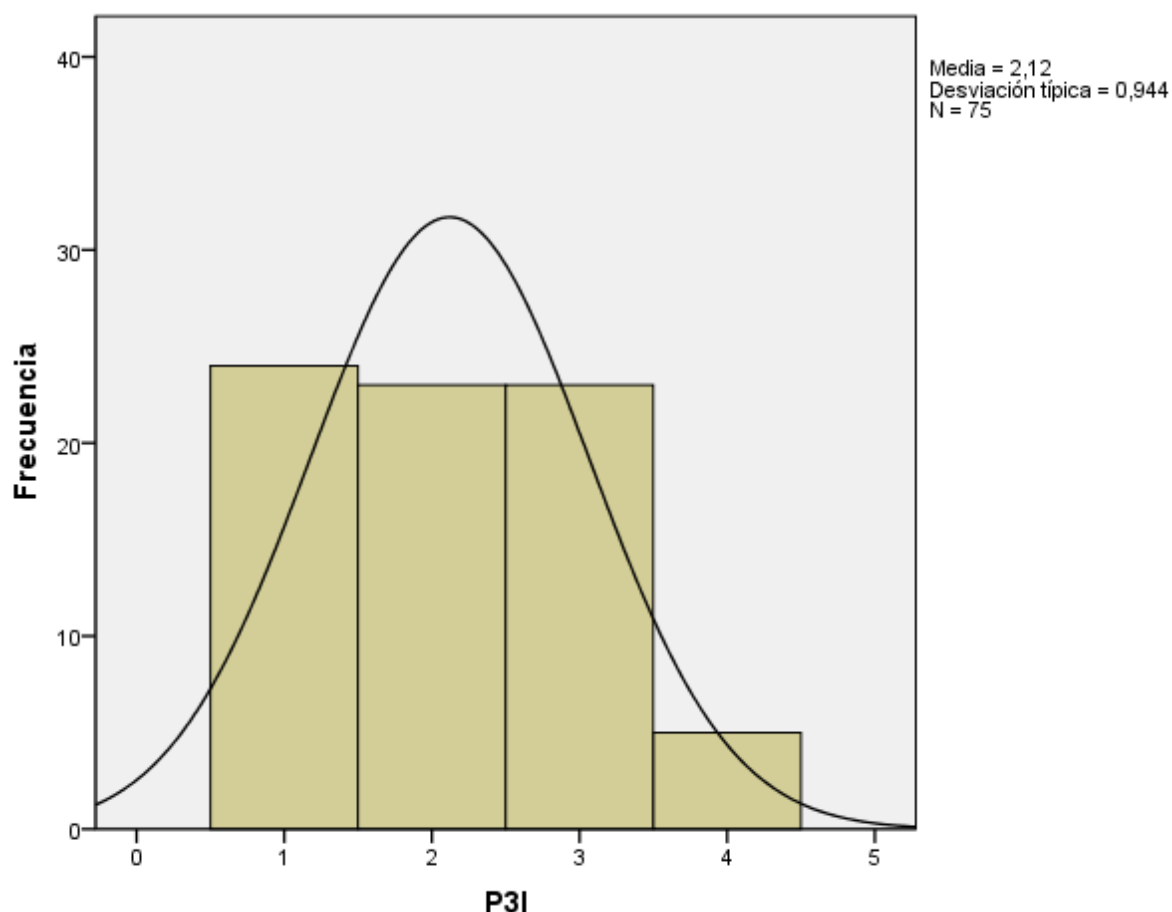


Figura 23 Se busca a una tercera persona amigable y cercana para las partes quien persuade hacia un encuentro y arreglo. Sirve de mensajero (conciliación)

Fuente: *Elaboración propia (2019)*

Del mismo modo se observa que en la opción “Se busca a una tercera persona amigable y cercana para las partes quien persuade hacia un encuentro y arreglo. Sirve de mensajero” contó con unas frecuencias muy parecidas como resultado de las escogencias de los encuestados, esto se puede denotar al revisar que la opción nunca tuvo un valor porcentual del 32%, seguido de rara vez y muchas veces que obtuvieron una frecuencia de 23 con un porcentaje equivalente al 30,7% cada, por último, constantemente fue la que tuvo la menor frecuencia con 5 y un 6,7%.

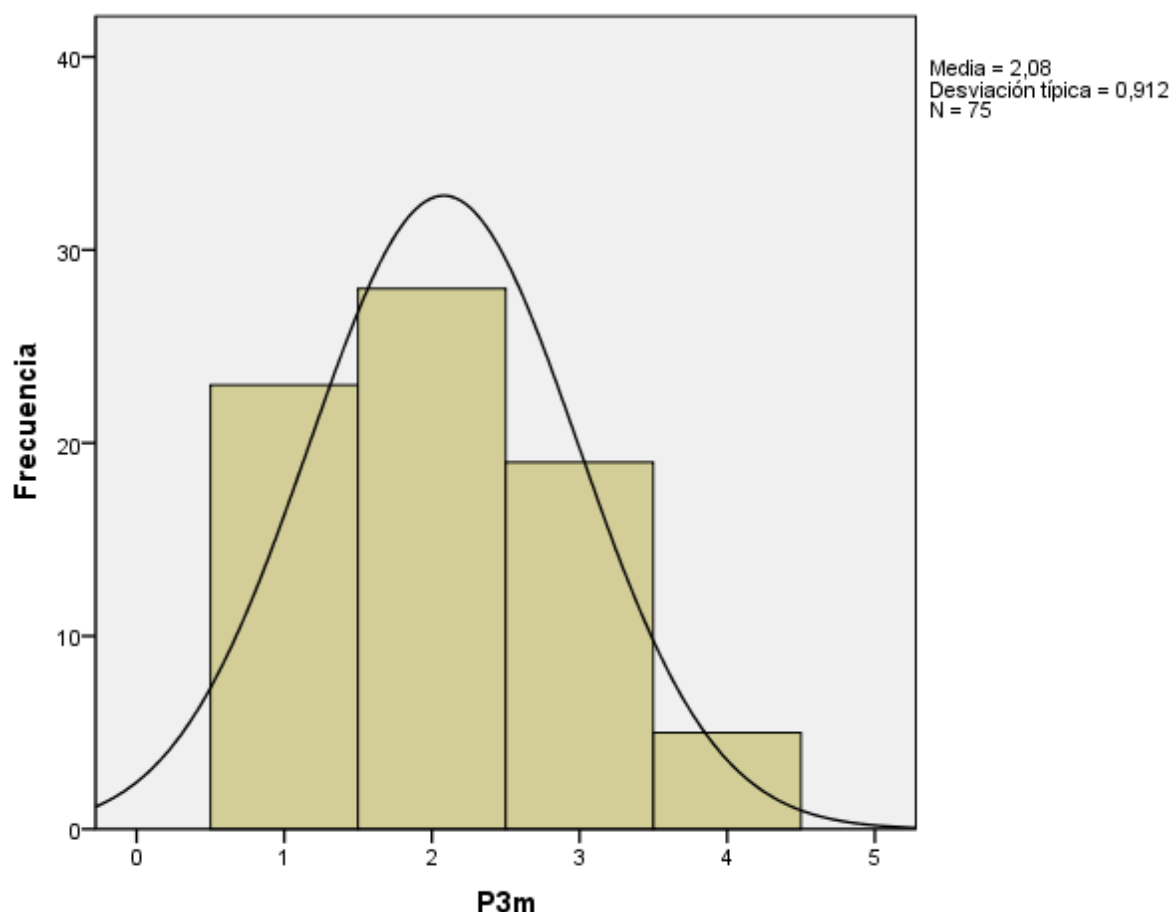


Figura 24 Las personas en conflicto llegan a un acuerdo sin ayuda de terceros

(negociación) **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

Por último, se considera pertinente analizar la selección de respuesta identificada como “Las personas en conflicto llegan a un acuerdo sin ayuda de terceros, la cual obtuvo en la opción rara vez una frecuencia de 28 con un porcentaje del 37,3%, seguido de muchas veces con una frecuencia de 19 y un valor porcentual del 25,3% y nunca con una frecuencia de 23 y un 30,7%.

Tomando en cuenta todos los Figuras anteriores, puede apreciar que dentro del grupo docente existe una tendencia a no utilizar medios negativos para enfrentar el conflicto, mientras que los valores se inclinaban más en las alternativas encaminadas a una solución del conflicto de manera pacífica y positiva, por lo que se considera que los docentes en su mayoría buscan solucionar los conflictos de una manera adecuada.

Tabla 11

A quien se recurre en el conflicto

Opción	N		RV		MV		C	
	F	%	F	%	F	%	F	%
El rector	3	49,3	1	25,3	1	18,7	5	6,7%
	7		9	%	4	%		
Coordinador	2	28%	1	24%	3	41,3	5	6,7%
	1		8		1	%		
Personal administrativo	5	76%	1	13,3	5	6,7	3	4%
	7		0	%				
Compañeros docentes	28	37,3%	2	36,0	1	25,3	1	1,3%
			7	%	9	%		
Estudiantes	5	70,7	1	17,3	8	10,7	1	1,3%
	3	%	3	%		%		

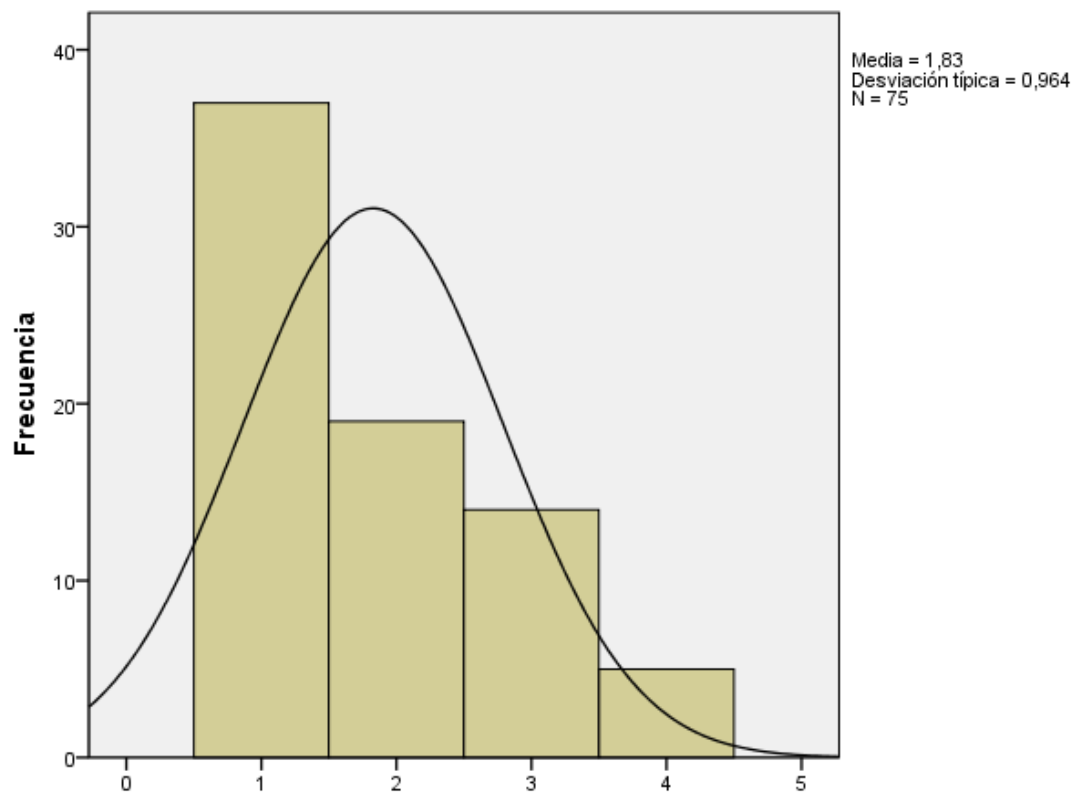
Fuente: elaboración propia (2019)

En la tabla anterior se puede apreciar como en la pregunta encaminada saber a quienes recurrían los docentes cuando ocurría un conflicto se pudo encontrar que en la opción del rector la alternativa de “nunca” tuvo una frecuencia de 37, representando el 49,3%, seguido de rara vez con un 25,3%, muchas veces con una frecuencia de 14 y el 18,7% y muchas veces con un porcentaje del 6,7%.

De la misma manera, se pueden contrastar estos valores con los de la opción identificada como coordinador, donde la mayor frecuencia la obtuvo muchas veces con 31 sujetos que la escogieron y un porcentaje del 41,3%, seguido de nunca con 21 y el

28%, muchas veces con el 24% y por último constantemente con un porcentaje del 6,7 y una frecuencia de 3.

Estos valores contrastantes se pueden observar en los siguientes Figuras:



P4a

Tabla 12 Se recurre al rector en el conflicto **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

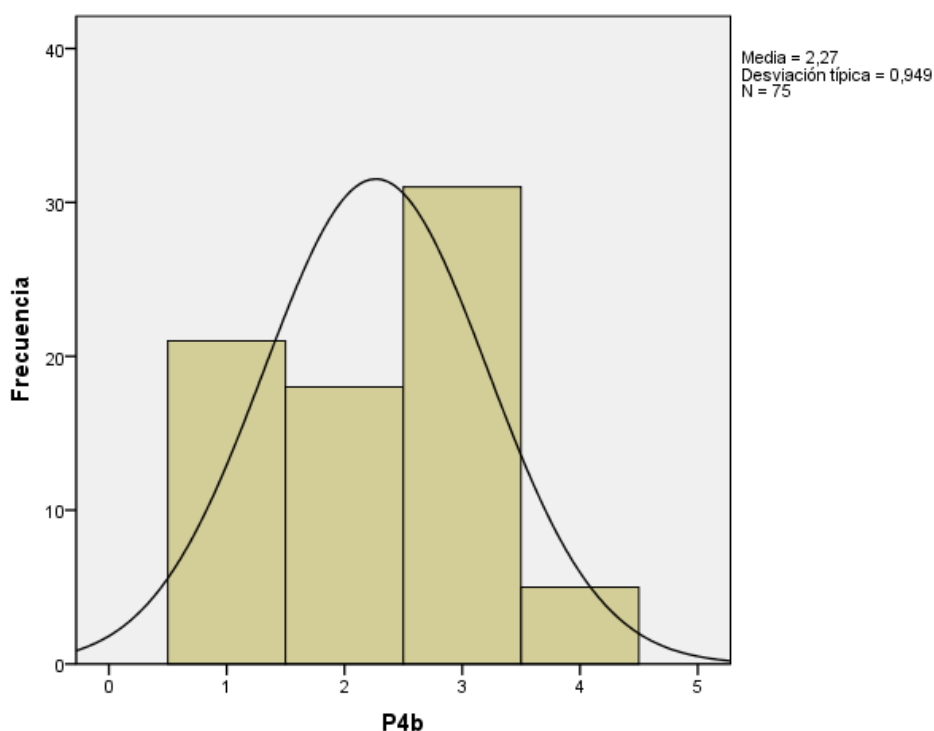


Figura 25 Se recurre al coordinador en el conflicto Fuente: Elaboración propia (2019)

Por otro lado, se considera relevante analizar la tercera opción, identificada como “Personal administrativo” donde observando el Figura se puede apreciar como la alternativa de nunca contó con una frecuencia de 57, valor muy elevado con relación a las demás con un porcentaje del 76%, mientras la opción de rara vez obtuvo una frecuencia de 10 y un porcentaje equivalente al 13,3%, muchas veces con el 6,7% y por último, constantemente con el 4%.

Aun con estos valores tan enfocados en una sola alternativa, la desviación que se observa en la Figura sigue siendo considerada como típica con un 0,78

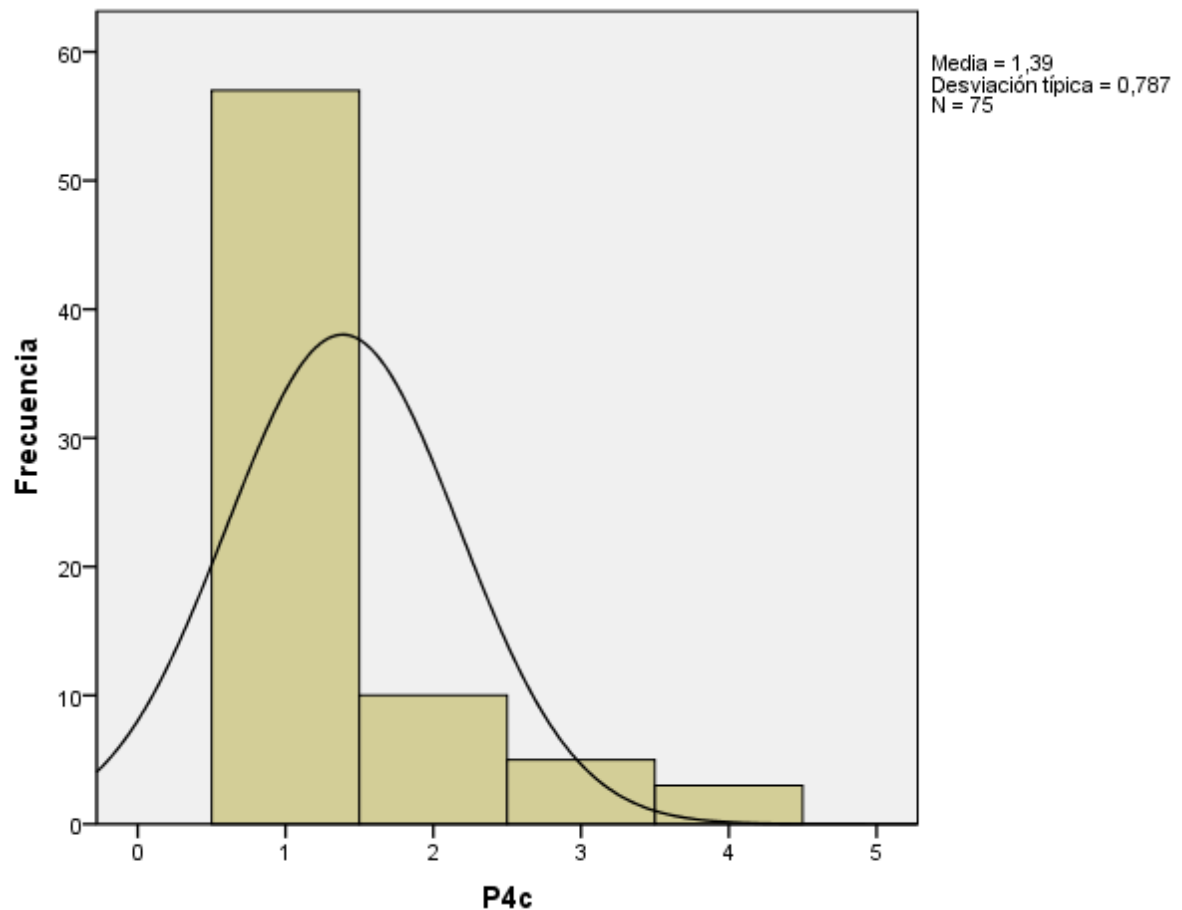


Figura 26 Se recurre al personal administrativo en el conflicto Fuente: Elaboración propia (2019)

Otra selección de respuesta que requiere un análisis más riguroso es la opción de “Compañeros docentes” donde se puede apreciar con lo ilustrado en el Figura anterior, que las frecuencias se encuentran concentradas en las opciones de nunca, rara vez y muchas veces, con una frecuencia de 28, 27 y 19 representando un porcentaje de 37,3%, 36% y 25% respectivamente

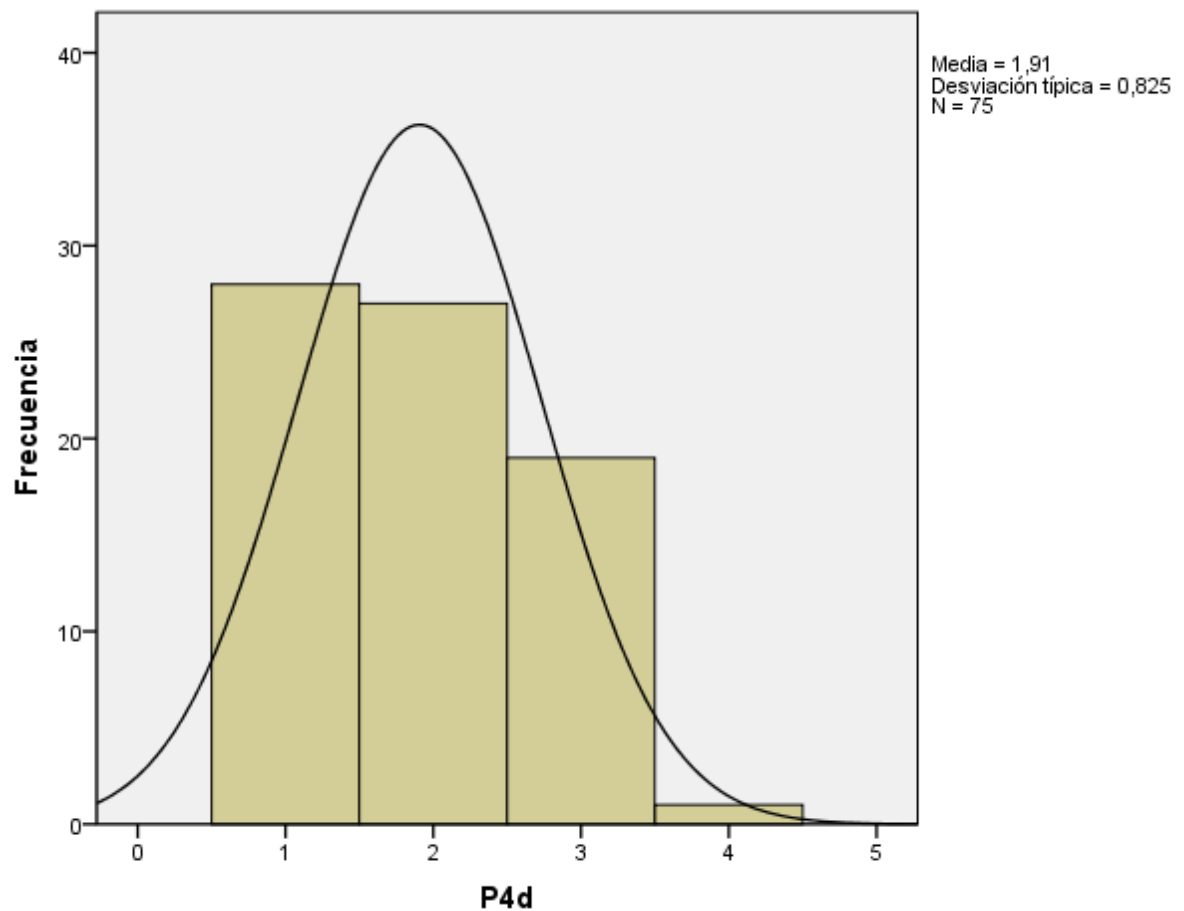


Figura 27 Se recurre a compañeros docentes en el conflicto **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

Los valores ilustrados anteriormente permiten identificar que los docentes encuestados en su mayoría recurren al coordinador cuando se presenta un conflicto para que sirvan de mensajero para buscar un punto de encuentro entre las partes involucradas.

Tabla 13

A quien se recurre en el conflicto para que sirva de mensajero

Opción	N		RV		MV		C	
	F	%	F	%	F	%	F	%
El rector	4	58,7	14	18,7	1	13,	7	9,3
	4	%		%	0	3		%
Coordinador	1	24%	25	33,3	2	32,	8	10,7
	8			%	4	0		%
Personal	5	74,7	10	13,3	7	9,3	2	2,7
administrativo	6	%		%				%
Compañeros docentes	1	25,3	28	37,3	2	32,	4	5,3
	9			%	4	0		%
Estudiantes	6	80%	8	10,7	7	9,3	0	0
	0			%				

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tomando en cuenta lo establecido en la tabla anterior, se puede observar que la mayoría de los encuestados recurren al coordinador para que sirva de mensajero para buscar un punto de encuentro entre las partes involucradas con una frecuencia de 24 y un porcentaje del 32% y en nunca de 18 con un valor porcentual del 24%

Estos valores son compartidos con la opción identificada como “compañeros docentes” la cual también obtuvo una frecuencia en muchas veces de 24 y un porcentaje del 32% en nunca de 18 con un valor porcentual del 24%, mientras que la opción de

rector obtuvo un 13,3% de escogencia en la alternativa de muchas veces, por último las opciones de “estudiantes” y “personal administrativo” tuvieron las menores frecuencias con un 9,3% cada una.

Estos valores son observables en las siguientes gráficas, donde, por la conducta de la población, se consideró relevante realizar un análisis sobre la opción de muchas veces y nunca.

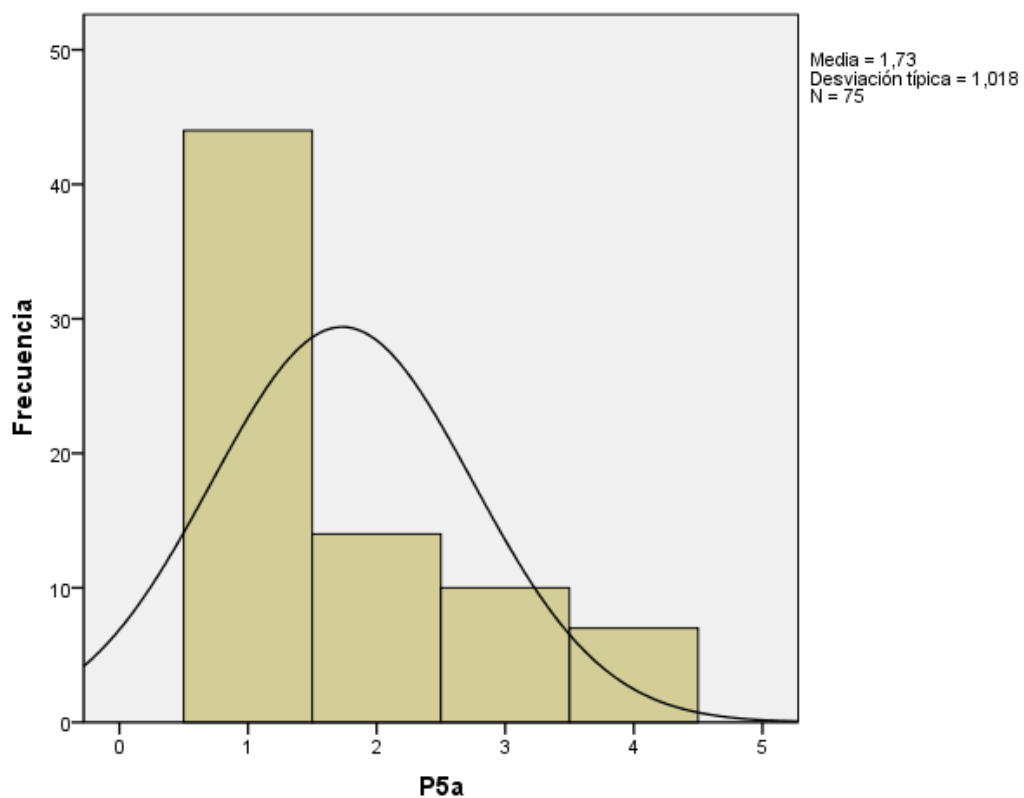


Figura 28 El rector como mensajero *Fuente: Elaboración propia (2019)*

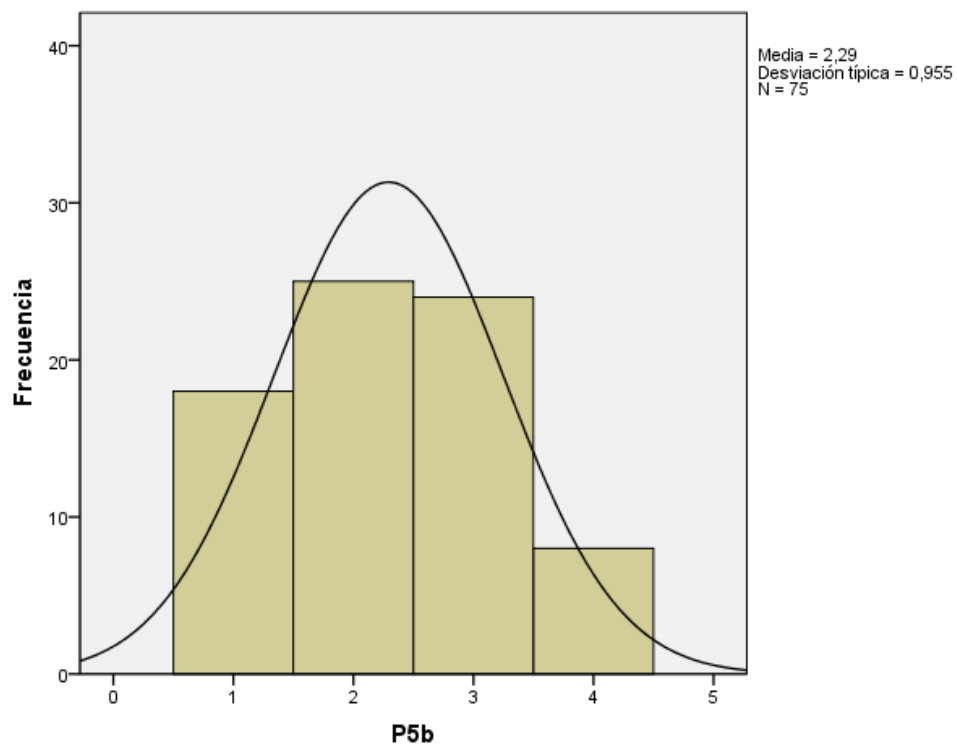


Figura 29 El coordinador como mensajero *Fuente: Elaboración propia (2019)*

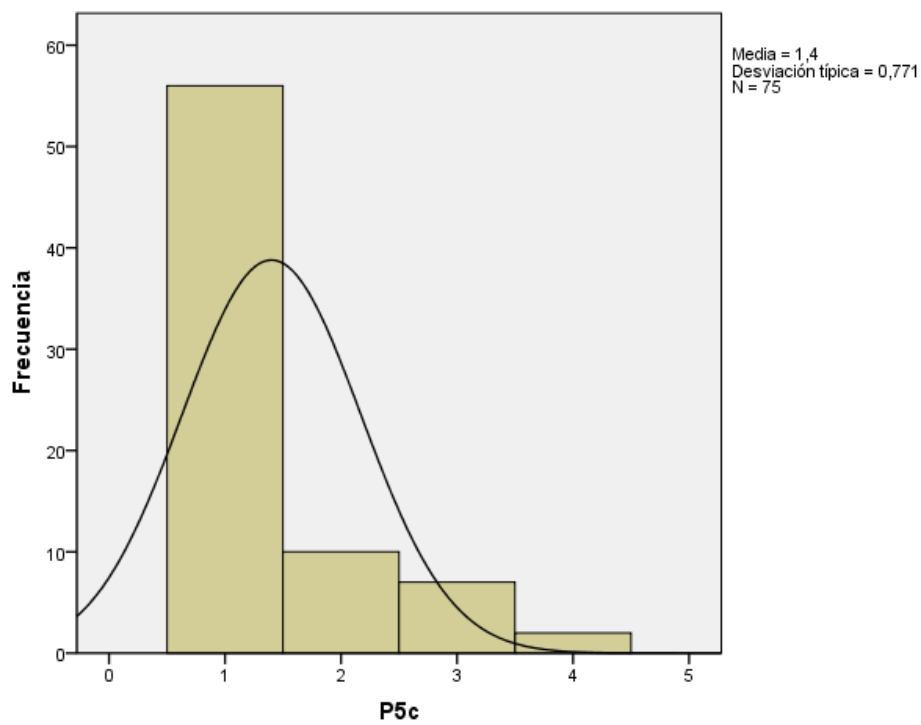


Figura 30 El personal administrativo como mensajero *Fuente: Elaboración propia (2019)*

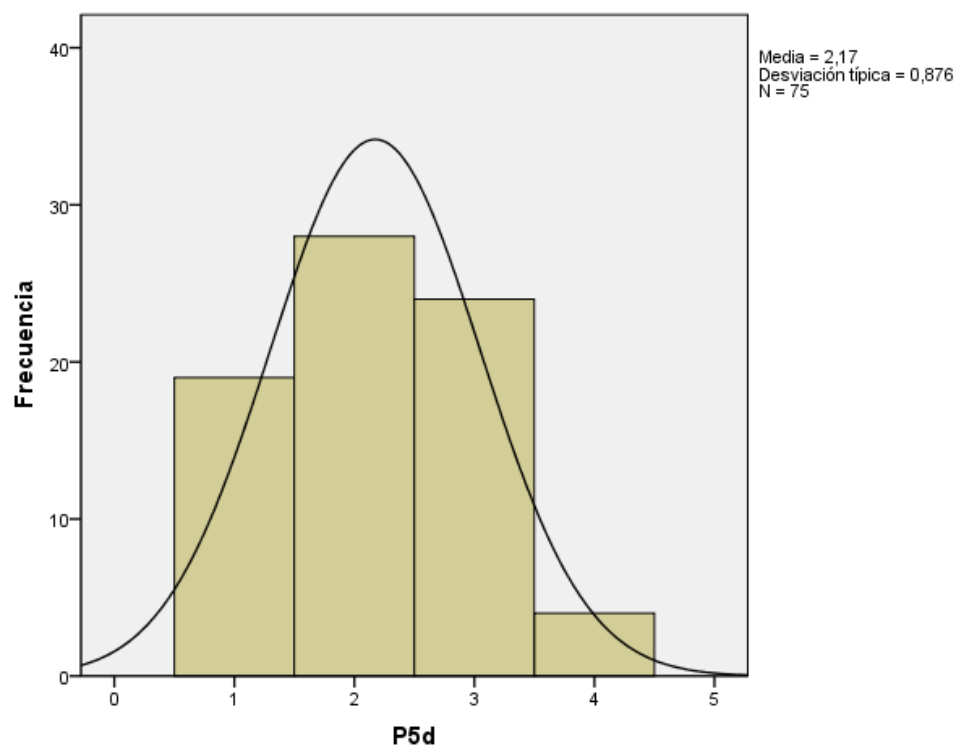


Figura 31 Compañeros docentes como mensajeros **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

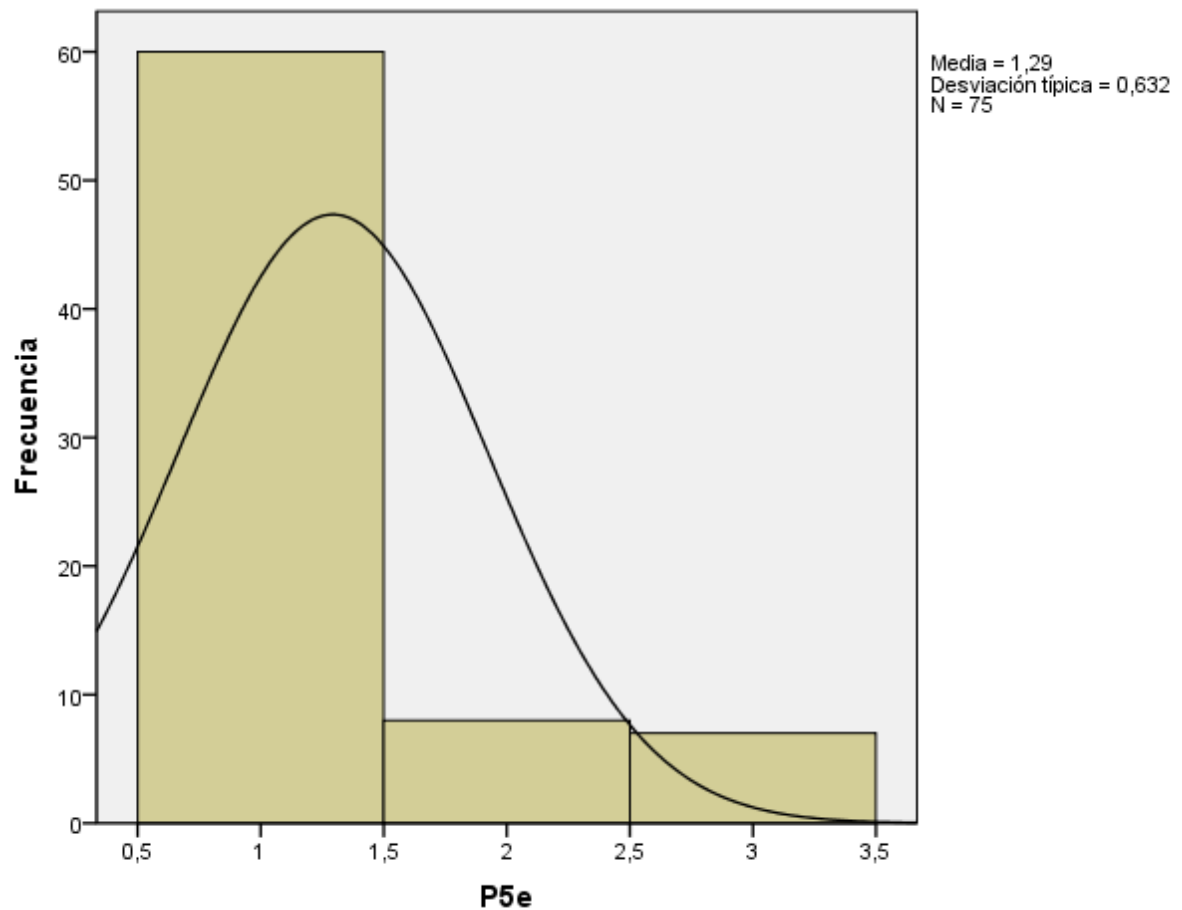


Figura 32 Estudiantes como mensajeros **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

Los valores ilustrados anteriormente, permiten identificar que los docentes encuestados en su mayoría recurren al coordinador y a los compañeros docentes cuando se presenta un conflicto para que sirvan de mensajeros para buscar un punto de encuentro entre las partes involucradas.

Tabla 14

A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral

Opción	N		RV		MV		C	
	F	%	F	%	F	%	F	%
El rector	40	53,3 %	15	20%	16	21,3	2	2,7 %
Coordinador	24	32%	25	33,3 %	22	29,3	4	5,3 %
Personal administrativo	58	77,3 %	11	14,7 %	5	6,7	1	1,3 %
Compañeros docentes	26	34,7 %	28	37,3 %	19	25,3	2	2,7 %
Estudiantes	63	84%	9	12%	3	4,0	0	0

Fuente: Elaboración propia (2019)

En esta pregunta encaminada a saber a quién se recurre para que sirva de un actor neutral independiente, se pudo observar que las opciones con mayor fluctuación a nivel porcentual son las alternativas de nunca y muchas veces, a partir de la cual se realizan los análisis correspondientes.

Es de destacar que la opción de estudiantes obtuvo la mayor de las frecuencias con 63 representado un valor porcentual del 84%, en rara vez un 12%, muchas veces un 4% y constantemente tuvo una frecuencia de 0. Seguido a este, el personal administrativo obtuvo un 77,3% de escogencia por parte de los encuestados en nunca contra un 6,7% y 1,3% en muchas veces y constantemente de manera respectiva.

Las dos alternativas con mayor frecuencia en muchas veces fueron las de “coordinador” y “compañeros docentes” con una frecuencia de 24 y 26 con un porcentaje de 32% y 34,7% cada una de manera correspondiente. De modo que se observa que en la población se acude más a estos para que sirva de un actor independiente siendo neutral.

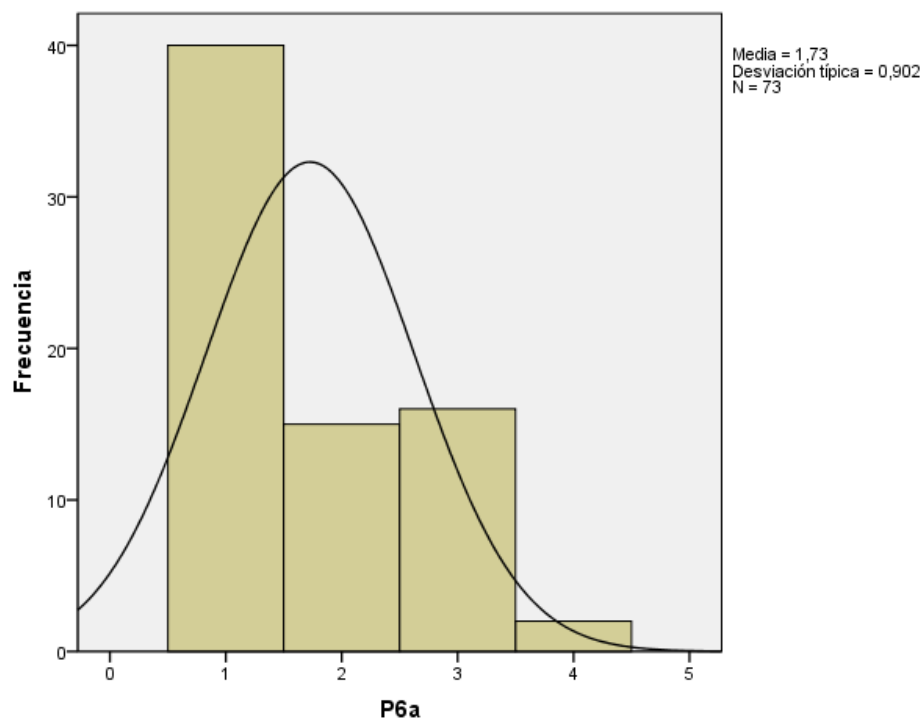


Figura 33 Rector como actor independiente siendo neutral **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

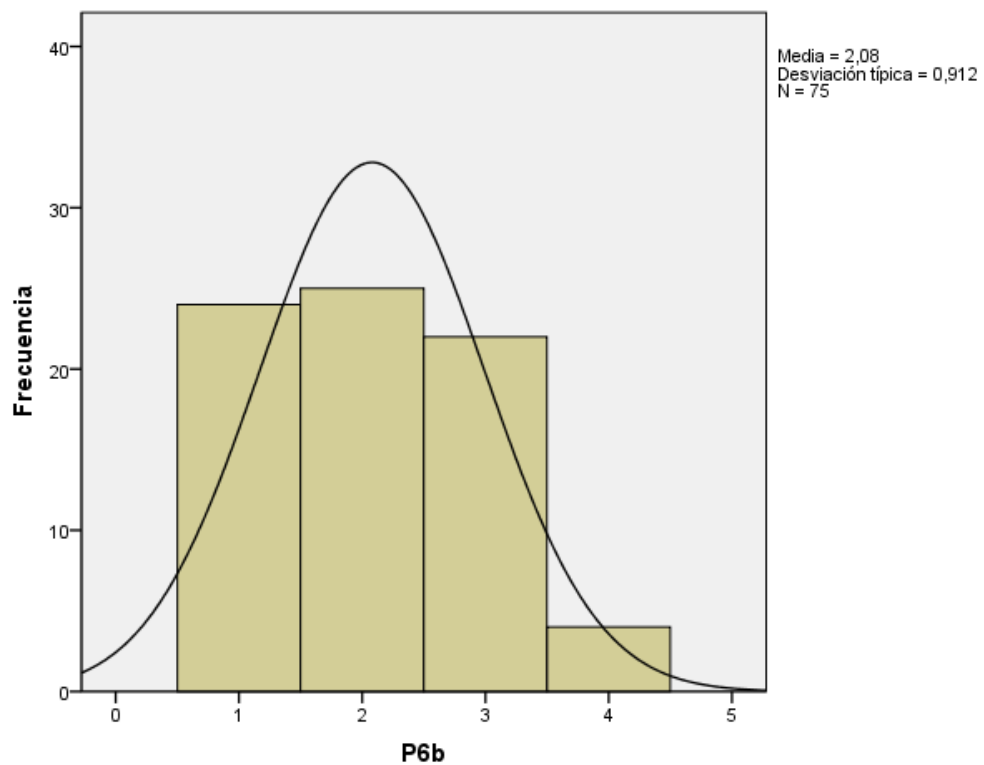


Figura 34 Coordinador como actor independiente siendo neutral **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

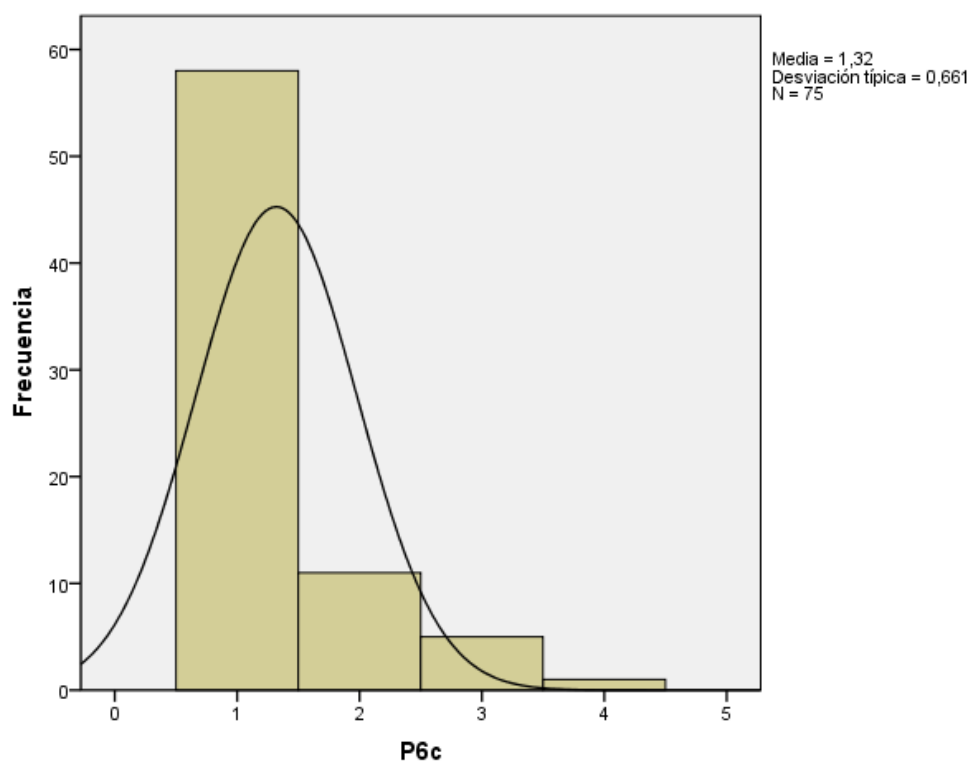


Figura 35 Personal administrativo como actor independiente siendo neutral **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

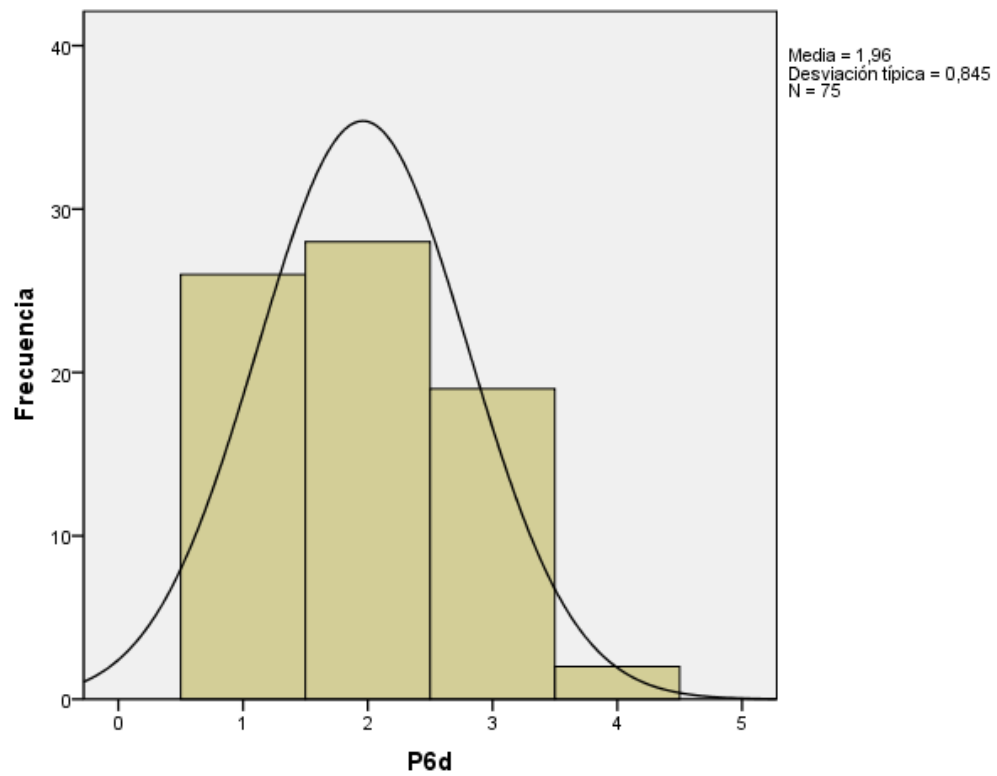


Figura 36 Compañeros docentes como actores independientes siendo neutral **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

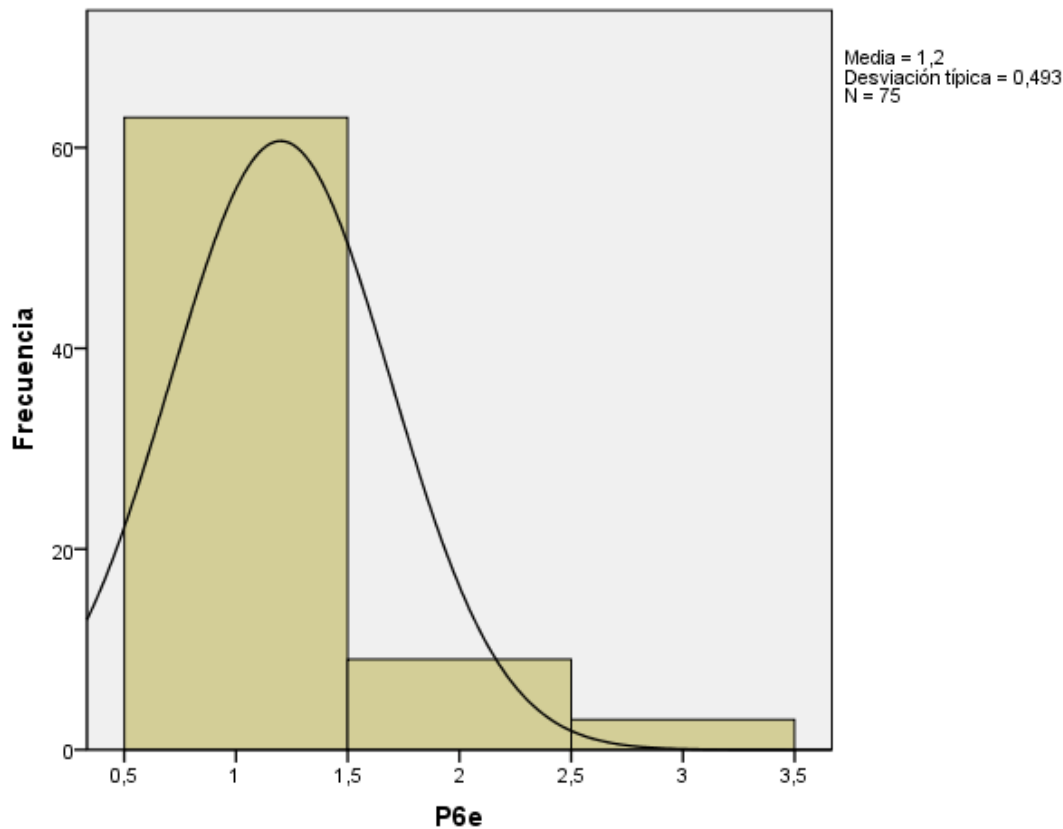


Figura 37 Estudiantes como actor independiente siendo neutral Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 15
Motivo del conflicto

Opción	N		RV		MV		C	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Lucha por defender creencias/valores/puntos de vista	3	44%	1	21,3	21	28%	5	6,7
	3		6	%				%
Lucha por satisfacer una necesidad: Horario de	2	33,3	1	25,3	28	37,3	3	4%
	5	%	9	%		%		

clase, salones, sillas,
recursos didácticos, entre
otros.

Diferencia en la manera de pensar	3 0	40%	1 9	25,3 %	23	30,7 %	3	4%
Diferencia en la manera de sentir	3 8	50,7 %	1 8	24%	16	21,3 %	3	4%
Diferencia en la manera de actuar	2 9	38,7 %	2 6	34,7 %	18	24,0 %	2	2,7 %

Fuente: Elaboración propia (2019)

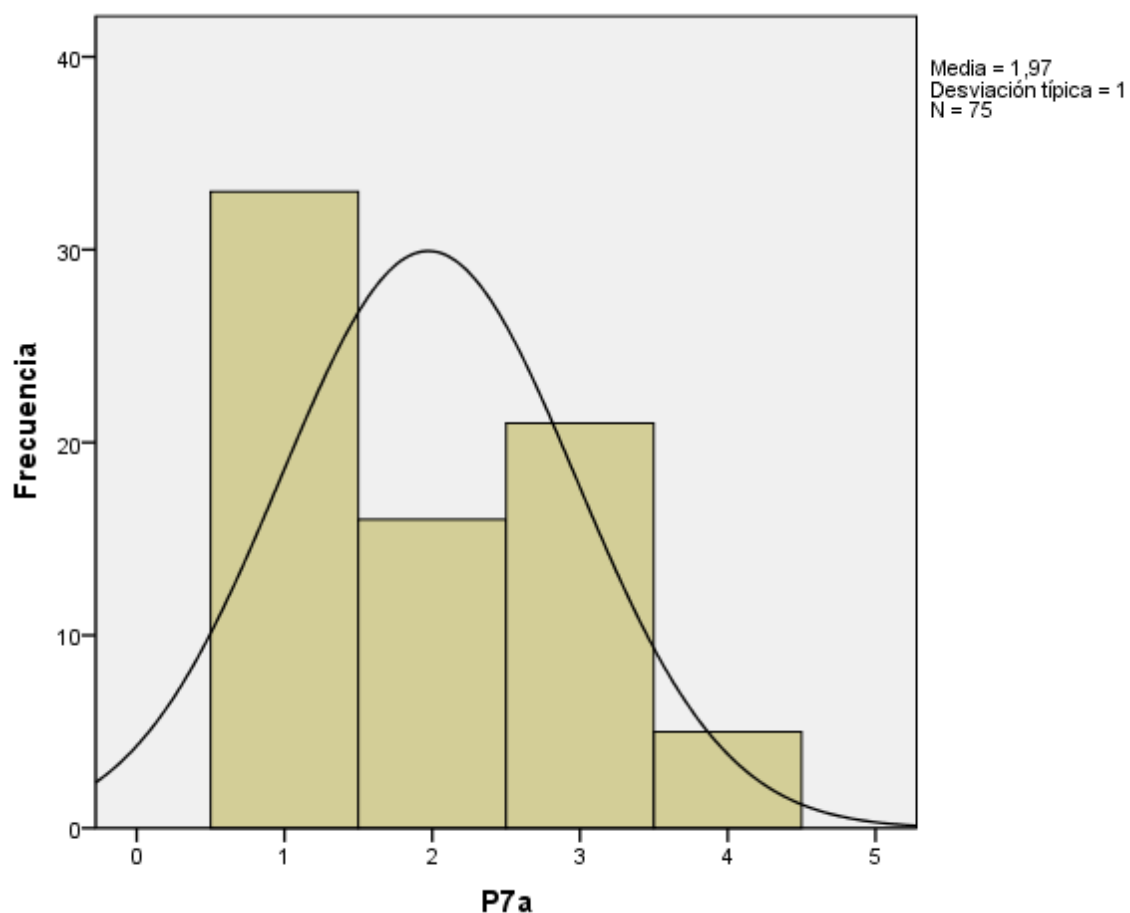


Figura 38 Lucha por defender creencias/valores/puntos de vista **Fuente:** Elaboración propia (2019)

En la gráfica anterior, se puede apreciar que para los encuestados la alternativa de lucha por defender creencias/valores/puntos de vista como motivo del conflicto tuvo una frecuencia en nunca de 33 representando un porcentaje del 44%, seguido de muchas veces con una frecuencia de 28 con un valor porcentual del 28%.

Del mismo modo, se destaca que la opción rara vez contó con una frecuencia de 16 para representar un 21,3% y por último constantemente que obtuvo una frecuencia de 5 y un porcentaje del 6,7%.

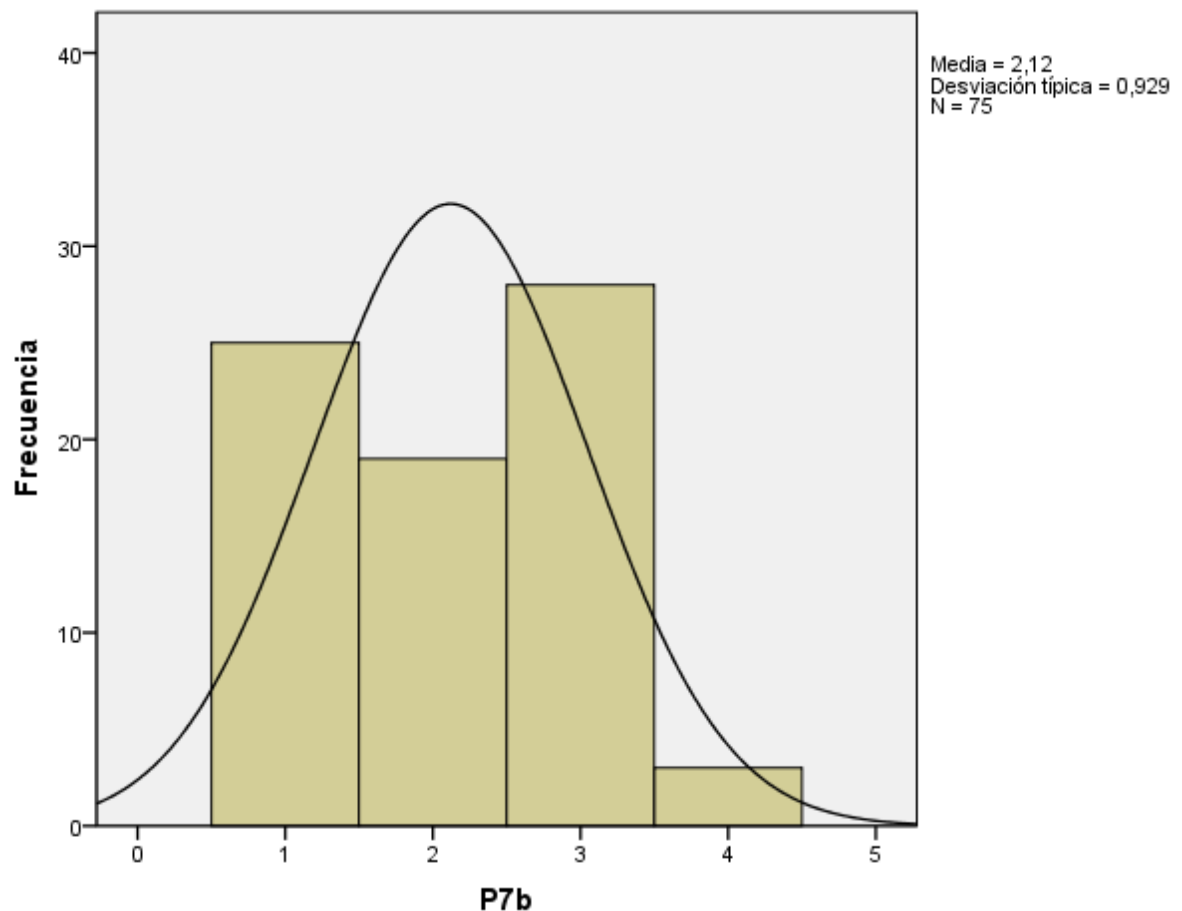


Figura 39 Lucha por satisfacer una necesidad: Horario de clase, salones, sillas, recursos didácticos, entre otros **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Seguidamente, se puede denotar que la alternativa con mayor frecuencia en “Lucha por satisfacer una necesidad: Horario de clase, salones, sillas, recursos didácticos, entre otros” fue muchas veces la cual fue de 28 y un porcentaje del 37,3%, seguido de nunca con el 33,3%, rara vez con el 25 y por último, constantemente con el 4%.

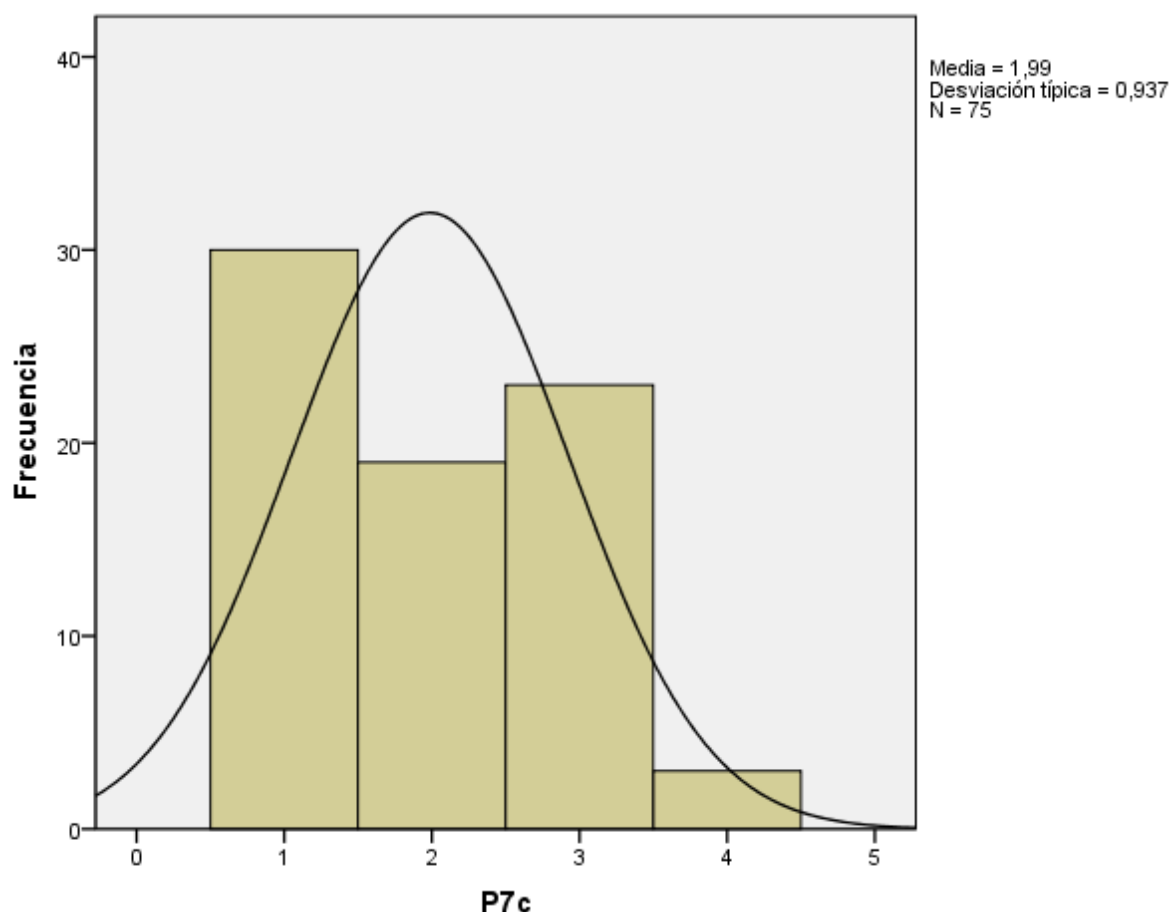


Figura 40 Diferencia en la manera de pensar Fuente: Elaboración propia (2019)

Tomando en cuenta el Figura anterior y la tabla se destaca que dentro de la alternativa identificada como “Diferencia en la manera de pensar” tuvo una mayor frecuencia en la opción de nunca con una representación de 30 siendo el 40% del total, seguido de muchas veces con una frecuencia de 23 sobre el total de 75 siendo el valor porcentual del 25,3%

Del mismo modo, la alternativa de rara vez tuvo una frecuencia de 19 representando el 25,3% y por último la opción de constantemente obtuvo una representación de exigencia de 3 equivalente al 4%.

Esto permite aseverar que las frecuencias se encuentran muy repartidas en las diferentes opciones, especialmente entre las alternativas de nunca y muchas veces (las

cuales son contrarias una de la otra), lo que impide de pie a establecer una diferencia significativa entre ellas.

Este hecho se repite en el Figura 32, con una diferencia de diez puntos porcentuales pues la opción de nunca representó el 40%, rara vez el 25% y muchas veces el 30,7% y en el Figura 33 donde los valores si son más parecidos a los observados en el Figura

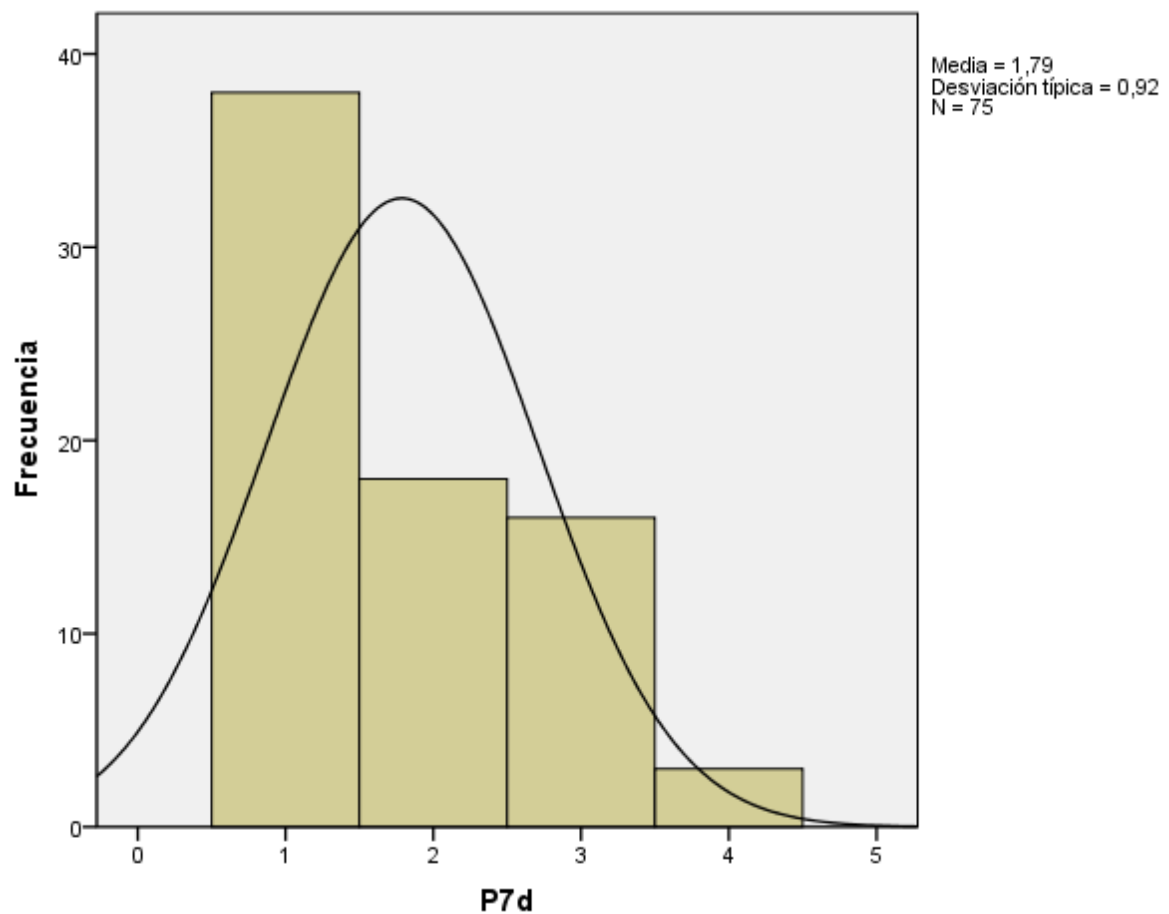


Figura 41 Diferencia en la manera de sentir *Fuente: Elaboración propia (2019)*

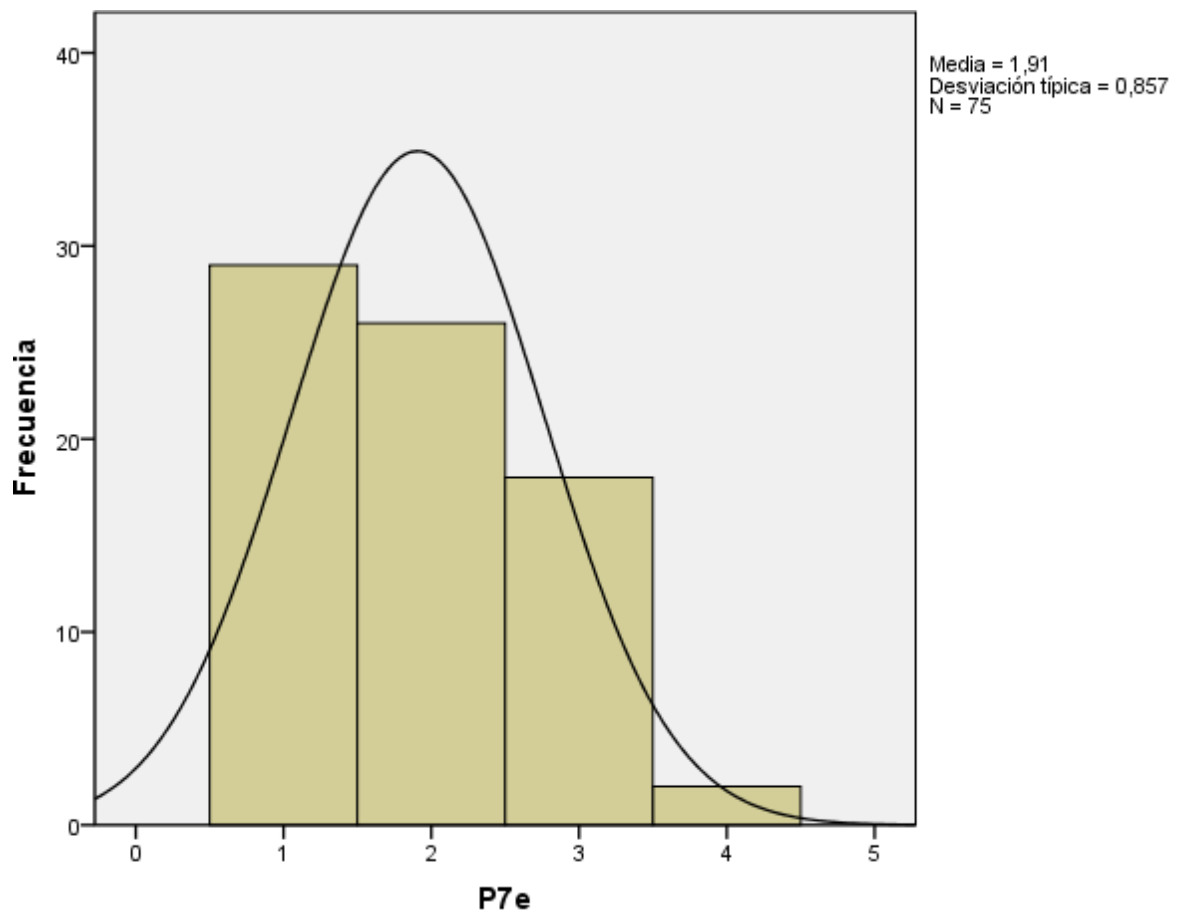


Figura 42 Diferencia en la manera de actuar **Fuente:** Elaboración propia (2019)

Estos resultados, dificultan establecer hacia qué opción se inclinan los encuestados pues ninguna opción contó con altos porcentajes y estos se encontraron distribuidos en porcentajes en un rango del 25% al 35% repartidos en las alternativas de nunca, rara vez y muchas veces.

No obstante, si estas hubiesen sido formuladas como opciones dicotómicas o agrupadas en dos grupos si hubiera ciertas diferencias significativas para identificar el comportamiento de la población de manera más concreta.

Habiendo aplicado todos estos procesos estadísticos se logra armar un perfil cuantitativo con las principales tendencias porcentuales de los docentes con relación a la presentación del conflicto en el ámbito escolar:

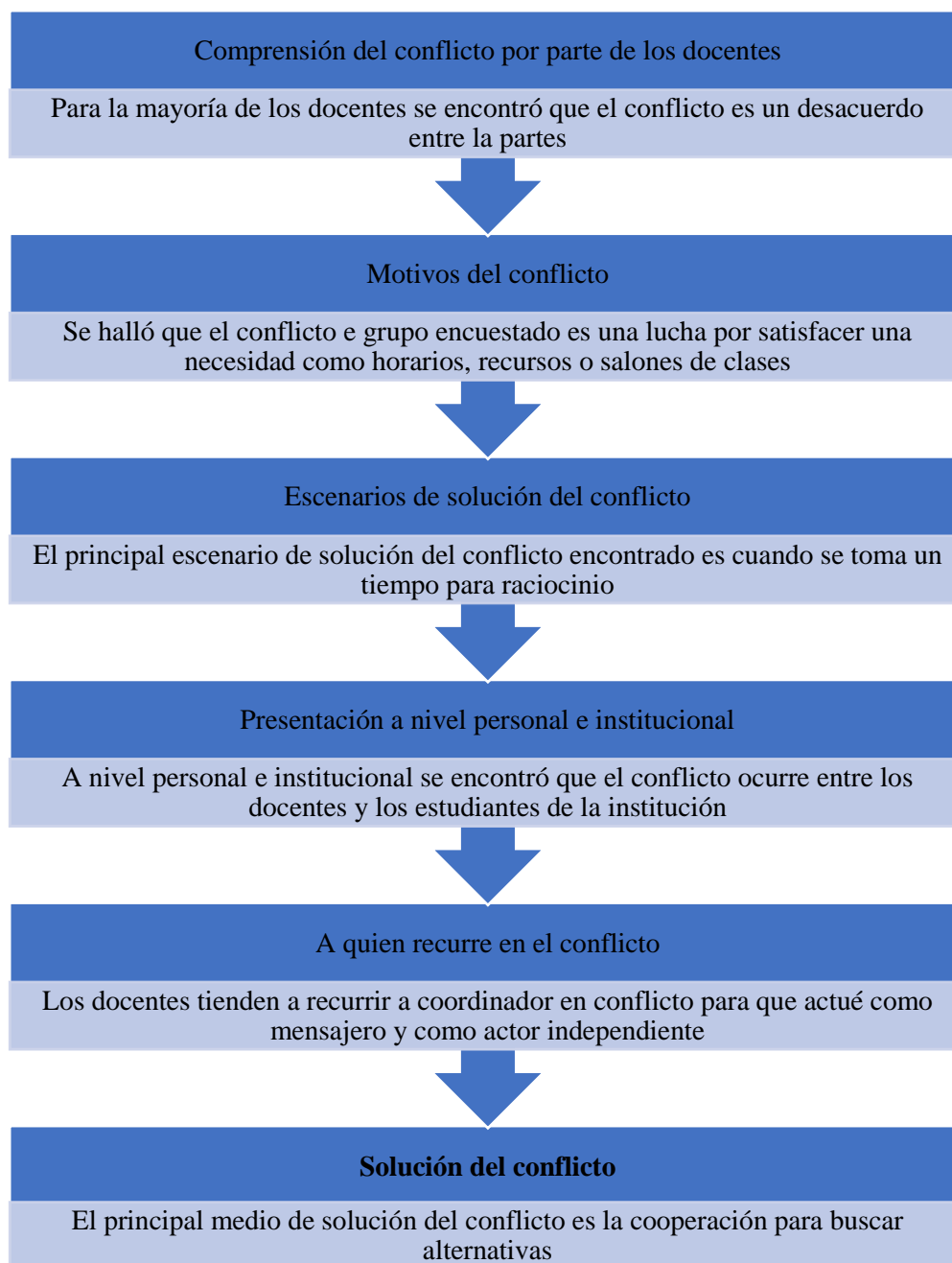


Figura 43 Perfil del conflicto en los docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla **Fuente:** *Elaboración propia (2019)*

Establecer la asociación a través de las diferencias en la presentación del conflicto escolar en docentes de básica primaria de las instituciones educativas distritales de Barranquilla según las variables sociodemográficas de nivel de estudio y edad.

En el presente apartado se muestran los resultados de los análisis comparativos entre las dos variables consideradas como significativas con las diferentes opciones de selección de respuesta de las diferentes preguntas formuladas dentro del cuestionario aplicado a los docentes de las instituciones distritales Del Norte Centro Histórico de la ciudad de Barranquilla.

En este sentido, cabe recordar que las variables consideradas como significativas fueron el nivel de estudios y la edad lo cual fue determinado con los resultados porcentuales estadísticos significativos en el proceso de descripción de la población.

Tomando en cuenta lo anterior, se muestran los resultados a continuación distribuidos en dos tablas, una por variable sociodemográfica, tomando como referencia un análisis de comparación de medias las respuestas cuyas relaciones hayan sido menores al 0,01

Así mismo, se destaca que los resultados considerados como significativos a partir de estos procesos estadísticos serán resaltados en función de facilitar la lectura y ubicación para su posterior análisis descriptivo, tomando en cuenta lo explicado anteriormente los resultados del tercer objetivo de este estudio son:

Tabla 16

Correlación entre la variable de edad y la presentación del conflicto

Preguntas	f.	Sig.
Presentación del conflicto laboral a nivel personal	<i>1,518</i>	<i>**,003</i>
A quien se recurre en el conflicto	<i>-1,887</i>	<i>**,000</i>
A quien se recurre en el conflicto para que sirva de mensajero	<i>1,676</i>	<i>**,001</i>
A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral	<i>-1,683</i>	<i>**,006</i>
A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral	<i>-,066</i>	<i>**,002</i>
A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral	<i>1,583</i>	<i>**,004</i>

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia (2019)*

En el Figura anterior, se puede observar claramente las diferentes preguntas donde existió un nivel de asociación significativa al 0,01. A raíz de estos resultados obtenidos se genera la siguiente tabla explicativa de los valores:

Tabla 17

Diferencias significativas entre la variable de edad y la presentación del conflicto

Pregunta	diferencias significativas
Presentación del conflicto laboral a nivel personal	En esta pregunta, específicamente en en la opción identificada como “Entre usted y personal administrativo” se logró encontrar una diferencia significativa
A quien se recurre en el conflicto	Se pudo determinar que en esta pregunta existe una diferencia significativa con relación, donde a mayor edad es más común recurrir al personal administrativo al momento que se presenta un conflicto.
A quien se recurre en el conflicto para que sirva de mensajero	En esta pregunta se pudo hallar una diferencia significativa donde a mayor edad los docentes recurren más a los estudiantes en el conflicto para que sirva de mensajero.
A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral	Esta pregunta se pudo determinar un nivel de asociación positiva entre la variable de edad y escoger la opción identificada como “El rector” como actor independiente siendo neutral.
A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral	Se encontró que a mayor edad, es más común que los docentes recurren a compañeros docentes para que sirva como actores neutrales
A quién recurre para que sirva de un actor independiente siendo neutral	En esta misma pregunta también se halló que la variable de edad tiene una asociación significativa con escoger la opción de “Estudiantes” como actor independiente

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tomando en cuenta el Figura anterior, se puede observar que las relaciones significativas existentes entre las variables de edad y las diferentes opciones de respuesta planteadas en el cuestionario son de una manera muy concreta y específica, lo cual dificulta establecer algún tipo de perfil con relación a la variable de edad.

Tabla 18

Correlación entre la variable de título universitario y la presentación del conflicto

Preguntas	f.	Sig.
Presentación del conflicto laboral a nivel personal	2661	**,000
Presentación del conflicto laboral a nivel institucional	1,135	**,005
Solución del conflicto	2,002	**,000

, La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). **Fuente: Elaboración propia (2019)

Siguiendo lo obtenido en anterior Figura, se observa las diferentes preguntas donde se encontró un nivel de asociación significativa al 0,01. Con estos resultados obtenidos se genera la siguiente tabla explicativa de los valores:

Tabla 19

Diferencias significativas encontradas entre la variable de título universitario y la presentación del conflicto

Pregunta	diferencias significativas
Presentación del conflicto laboral a nivel personal	En esta pregunta, específicamente en la opción identificada como “Entre usted y estudiantes” se logró encontrar diferencia significativa con la variable de título universitario.
Presentación del conflicto laboral a nivel institucional	Se pudo encontrar en esta pregunta existe una diferencia significativa entre la escogencia de la opción identificada como “Entre usted y el coordinador y el tener un título universitario.
Solución del conflicto	Se logró encontrar una asociación positiva entre la variable de título universitario y la opción de respuesta denominada “Discute, pelea, utiliza gestos agresivos y palabras fuertes en tono y contenido”

Fuente: *Elaboración Propia (2019)*

Es importante destacar que se agruparon los diferentes niveles de estudio en si se tenía un título universitario o no de manera que se pudiese facilitar encontrar alguna diferencia significativa en los niveles de asociación de las variables con las diferentes opciones de respuestas plasmadas en el cuestionario aplicado.

En este sentido, se pudo observar una asociación positiva en un número muy concreto de opciones de respuesta, donde en solamente tres de las más 40 alternativas plasmadas en la encuesta se halló un nivel de asociación, de manera que se dificulta el

proceso para poder determinar si en realidad esta variable tiene algún efecto significativo en los diferentes puntos referentes a la presentación del conflicto en las instituciones educativas distritales.

Discusión de resultados

Habiendo establecido los diferentes resultados obtenidos en esta investigación, es importante realizar una comparación entre diferentes autores y sus posturas con estos resultados obtenidos.

En relación a la comprensión del conflicto por parte de los docentes, se establece que estos tienen una visión negativa del término, lo cual va muy encaminado a las teorías más antiguas existentes, pero que hoy en día han demostrado ser incompletas pues el conflicto desde las postura de muchos autores actuales como Rivera (2014) conciben el conflicto como una oportunidad de crecimiento para las partes.

Con respecto al ítem en donde se indagaba sobre a quién recurre el encuestado para servir como mensajero y actor independiente en el conflicto, se halló que en tanto para mensajero como actor independiente para solucionar el conflicto, el coordinador figuró como la mejor opción para los encuestados, esto sigue claramente la lógica formulada por Wajiru (1996) citado por Tahull y Montero (2014) cuando explica que es deber de los coordinadores u otros encargados del centro educativo para que sirvan de una red de apoyo para la resolución del conflicto.

Así mismo los autores aportan que lo más adecuado en conflicto es dejar que los ánimos se calmen para poder establecer un espacio de raciocinio y comunicación entre las partes, idea también compartida por De la peña (2007) y los docentes encuestados en este estudio.

Sobre la relación existente entre las variables sociodemográficas de edad y nivel de estudios donde se halló que los sujetos con nivel de estudio universitario usan la alternativa de la pelea como medio de solución del conflicto, esto se contradice con los resultados de Cach, Tun, Vega, Rosado y May (2015) quienes habían hallado que el nivel de estudio aportaba herramientas para el correcto manejo del conflicto.

Así mismo los resultados se contrastan con De la Peña (2007) quien a través de resultados determinó que el nivel de estudios no era un elemento favorable para un correcto manejo del conflicto, también observó que se buscan terceras personas para que apoyen el proceso de resolución del conflicto.

Como punto de cierre de discusión de los resultados se considera que los bajos porcentajes de relevancia y asociación entre las variables obtenidas en este cuestionario se deben a la existencia por parte de los encuestados de una alta deseabilidad social, lo cual causó que sus respuestas tuviesen una conducta ambigua.

Para comprender mejor lo que se entiende por deseabilidad social, se cita a Pérez, Labiano y Brusasca (2010) quienes explican que este es un fenómeno psicológico multidimensional, relacionado a los bajos índices de motivación, donde los sujetos a los cuales se somete un experimento de medición buscan que sus respuestas sean de agrado para el sujeto que aplica el instrumento, los individuos de su entorno o grupo social.

Se considera, que para posteriores trabajos al área de convivencia en el entorno escolar es necesario contar con escalas de sinceridad que se apliquen a las pruebas, de modo que se logre obtener resultados reales y objetivos de la realidad a estudiar.

Conclusiones

Habiendo culminado en el presente proyecto de investigación se generan las siguientes conclusiones:

En primera instancia, con relación al objetivo encaminado a establecer el perfil sociodemográfico en docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla, se pudo encontrar que existe un alto porcentaje de docentes los cuales entran en el grupo identificado como adultez tardía, el cual comprende desde los 40 hasta los 65 años, por lo que se puede concluir que en su gran mayoría los docentes son personas de edad madura.

Con respecto al nivel de estudios, se concluye que en una gran mayoría los docentes encuestados son individuos con niveles de estudios superiores, de pregrado u otros niveles superiores del aprendizaje, mientras que un porcentaje menor solo contaba con el título de normalista.

Por otro lado, el segundo objetivo el cual buscó caracterizar la presentación del conflicto en docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico Barranquilla se logró determinar que algunos porcentajes de respuestas no eran significativos para poder crear un perfil que contase con una confiabilidad necesaria a nivel estadístico.

No obstante, con los datos recopilados se puede concluir que, en su mayoría, los docentes tienen una percepción negativa del conflicto, donde en su mayoría ocurre entre ellos y los estudiantes, siendo el coordinador el principal actor en la solución de conflicto cuando se logra dar un tiempo para el raciocinio y la búsqueda de alternativas.

Por último, el tercer objetivo de establecer el nivel de asociación a través las diferencias significativas de la presentación del conflicto y en docentes de las instituciones educativas distritales del Norte Centro Histórico de Barranquilla según las variables sociodemográficas de nivel de estudio y edad contó con una serie de dificultades al momento de desarrollarse pues, tal como se explicó anteriormente, las respuestas de muchas de las preguntas del cuestionario tuvieron problemas al momento de revisar su significancia a nivel estadístico.

Del mismo modo, dentro de las variables de edad y título universitario, se pudo determinar un nivel de asociación positivo con las diferentes preguntas del cuestionario, no obstante, se destaca que estas al ser opciones de respuesta muy concretas dentro de las preguntas no permiten realizar un análisis confiable de las conductas de la población encuestada.

Se concluye que un elemento que afectó la obtención de las respuestas fue la deseabilidad social, donde los sujetos en busca de actuar acorde a su entorno respondieron las diferentes preguntas de una manera ambigua.

Recomendaciones

Al haber culminado el presente trabajo con sus respectivos análisis estadísticos y las conclusiones, se generan las siguientes recomendaciones:

En primera instancia, se recomienda que se continúen ahondando las investigaciones relacionadas con el tema de conflicto y convivencia dentro del entorno escolar, de manera que se puedan generar nuevas contribuciones para dar respuestas efectivas a las problemáticas que se suscitan día a día.

Del mismo modo, se recomienda a los docentes que busquen alternativas de solución del conflicto que permitan un desenvolvimiento positivo de las situaciones, para que estas desemboquen en hechos de crecimiento para el grupo y las partes involucradas, así como el cambio en la manera de ver el conflicto como una disputa o hecho negativo.

Finalmente, se recomienda que al momento de aplicar cuestionarios sobre el conflicto en las diferentes áreas, especialmente el contexto escolar, se den uso de escalas de sinceridad que permitan disminuir y controlar los niveles de deseabilidad social dentro de estos estudios.

Referencias

- Arias, Fidias (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica (6ª Edición). Caracas Venezuela. Editorial Episteme C.A.
- Cardona Calderón, R. S. (2017). Las ciencias sociales en el fortalecimiento de la empatía y convivencia: perspectiva sociológica y caso de estudio en un colegio de Medellín-Colombia (Doctoral dissertation, Sociología).
- Carrillo-Pérez, R. (2016). Resolución de conflictos: hacia una cultura de paz en niños de primaria. *Ra Ximhai*, 12(3).
- Cascón, P. (2005). Educar en y para el Conflicto. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
- Peña Leiva, A. D. L. (2007). Análisis comparativo del manejo de conflictos en estudiantes universitarios de I y últimos semestres académicos en ciencias de la salud y ciencias sociales (Master's thesis, Maestría en Desarrollo Social).
- González, F. (2004). Conflicto violento en Colombia: una perspectiva de largo plazo. *Rev Accord*, 14, 10-8.
- Hernández R, Fernández C, Baptista L, (2014). Metodología de la Investigación. (6ª Edición). Editorial: McGraw-Hill México, D. F.
- López, V., Ramírez, L., Valdés, R., Ascorra, P., & Carrasco-Aguilar, C. (2018). Tensiones y nudos críticos en la implementación de la (s) política (s) de convivencia escolar en Chile. *Calidad en la educación*, (48), 96-129.

ministerio de educación nacional colombiano (2014). Cartilla Ley De Convivencia Ley

1620 Cartilla 49. Recuperado de:

<https://es.calameo.com/books/00398576830fce767dcbe>

Montero, E., Villalobos, J. & Valverde, A. (2007). Factores Institucionales, Pedagógicos, Psicosociales y Sociodemográfico asociados al Rendimiento Académico en la Universidad de Costa Rica: Un Estudio Multinivel. RELIEVE, 13(2), 215-234.

Pacheco, M. I. M., & Carrillo, L. C. (2013). La educación ambiental rural desde las escuelas básicas y por estas. Revista electrónica EDUCARE, 17(2), 69-79.

Palomino Leiva, M. L., & Dagua Paz, A. Los problemas de convivencia escolar: percepciones, factores y abordajes en el aula. Recuperado de: <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-de-investigaciones-unad/article/viewFile/674/1496>

Pantoja, A. (2005). La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. Secretaría general de educación instituto superior de formación del profesorado.

Pérez, J. J. N., & Llinares, L. G. (2015). Prevención del conflicto escolar en primer ciclo de primaria. Prisma Social: revista de investigación social, (15), 562-608.

Pérez, M. J., Labiano, M., & Brusasca, C. (2010). Escala de Deseabilidad Social: Análisis psicométrico en muestra argentina. Revista Evaluar, 10(1).

Perles Novas, F., San Martín García, J., Canto Ortiz, J., & Moreno Jiménez, P. (2011). Inteligencia emocional, celos, tendencia al abuso y estrategias de resolución de conflicto en la pareja. Escritos de Psicología (Internet), 4(1), 34-43.

Prado, J. F. U. (2014). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial el manual moderno.

Puig, J. M. (1995). La educación moral en la enseñanza obligatoria. Barcelona: Horsor. ICE Instituto de Ciencias de la Educación, Universidad de Barcelona. Horsori, 65-120

Rice, F. P. (1997). Desarrollo humano: estudio del ciclo vital. Pearson Educación.

Secretaría de Educación Distrital de Barranquilla (2016). Informe de Rendición de Cuentas Secretaría de Educación Distrital de Barranquilla. Recuperado de: http://www.sedbarranquilla.gov.co/sed/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=1429&Itemid=34

Tejada Cruz, K. F. D. M. (2012). Factores sociodemográfico y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue Tacna–2012.

Walker, S. (2005). Gender differences in the relationship between young children's peer-related social competence and individual differences in theory of mind. The Journal of Genetic Psychology, 166(3), 297-312.

Fort, J. T., & Plaza, Y. M. (2015). Malestar en la escuela. Conflictos entre profesores. Educar, 51(1), 169-188.

Anexos



UNIVERSIDAD
DE LA COSTA

Facultad de Humanidades
Departamento de Posgrados
Maestría en Educación

ENCUESTA MANEJO DE CONFLICTO

OBJETIVO: Analizar el conflicto escolar en docente de instituciones de Básica Primaria de Barranquilla.

DATOS:
 Nombre de la institución: _____
 Fecha de la aplicación: ____/____/____
 Edad: ____ Sexo: M ____ F ____
 Máximo nivel educativo Alcanzado:
 Secundaria completa ____ Secundaria normalista ____
 Técnico o tecnológico completo ____ Universitario Incompleto ____
 Universitario completo ____ Especialista ____ Magister ____ Doctor ____
 Posee Título de Licenciado: Si ____ No ____ En qué Área: _____
 Religión: _____
 Estado Civil: casado/a ____ Separado: ____ Divorciado ____ Unión libre: ____

INDICACIONES: Estimado docente por favor suministre la información solicitada con la mayor objetividad posible. De ninguna manera es una evaluación, sus respuestas no serán consideradas como buenas o malas, simplemente darán una información necesaria y valiosa sobre la dinámica frente a las situaciones conflictivas. En el resto de preguntas marque la casilla correspondiente tanto para usted, como para los compañeros. Teniendo en cuenta los indicadores:

N = nunca **R.V** = rara vez **M.V** = muchas veces **C** =constantemente

¿Cómo entiende usted el conflicto? (Escriba una sola opción)
 a- Como desacuerdo entre las partes { }
 b- Lucha de intereses { }
 c- Oportunidad para el cambio { }
 d- Otro concepto { } Cúal: _____



Facultad de Humanidades
Departamento de Posgrados
Maestría en Educación

2. A - A nivel personal, los conflictos que se presentan en su ámbito laboral como docente son:

Opciones:	N	RV	MV	C
a- Entre usted y el rector				
b- Entre usted y coordinadores				
c- Entre usted y el personal administrativo				
d- Entre usted y compañeros docentes				
e- Entre usted y estudiantes				
f- Entre usted y otra opción. Cual:				

2. B - A nivel de su institución, los conflictos que se presentan en su ámbito Laboral son:

Opciones:	N	RV	MV	C
a- Entre usted y el rector				
b- Entre usted y coordinadores				
c- Entre usted y el personal administrativo				
d- Entre usted y compañeros docentes				
e- Entre usted y estudiantes				
f- Entre usted y otra opción. Cual:				

3- Cuando se presentan conflictos docente, la forma de solucionarlos o enfrentarlos, a nivel de su persona y de los compañeros de la institución educativa, son:

A nivel Personal				
Opciones:	N	RV	MV	C
a- Se esquivo el conflicto pensando y comportándose como quien no tiene que ver con el asunto.				
b- Se escapa física y psicológicamente del lugar.				
c- Discute, pelea, utiliza gestos agresivos y palabras fuertes en tono y contenido.				
d- Se calla y reprime las ideas y sentimientos y se muestra como si todo estuviera bien.				
e- Cumple la opción anterior y se resiste pasivamente, no haciendo lo que le dicen.				
f- Acepta la solución que el otro da, sin molestias y obedece.				
g- Se burla diciendo lo contrario de lo que piensa.				

N = nunca R.V = rara vez M.V = muchas veces C =constantemente



Facultad de Humanidades
Departamento de Posgrados
Maestría en Educación

h- Crea chismes y rumores que afectan la imagen de la otra parte.				
i- Cooperar en la búsqueda de alternativas de solución a los conflictos.				
j- Impone su punto de vista para solucionar el conflicto.				
k- Se somete el conflicto a una tercera persona que toma una decisión luego de escuchar los argumentos y pruebas (docentes, compañeros, funcionarios, etc.).				
l- Se busca a una tercera persona amigable y cercana para las partes quien persuade hacia un encuentro y arreglo. Sirve de mensajero.				
m- Se busca una tercera persona neutral e independiente que orienta a las personas a llegar a un acuerdo negociado. La tercera persona no decide.				
n- Las personas en conflicto llegan a un acuerdo sin ayuda de terceros.				

4- ¿A quién recurre usted o sus compañeros cuando se somete el conflicto a una tercera persona que toma una decisión luego de escuchar los argumentos y pruebas

Opciones:	Usted			
	N	RV	MV	C
a- Al rector				
b- Coordinador				
c- Personal Administrativo				
d- Un Compañero Docente				
e- Un estudiante				
f- Otro:				
¿Cuál en su caso?				
¿Cuál en el caso de sus compañeros?				

N = nunca R.V = rara vez M.V = muchas veces C =constantemente



Facultad de Humanidades
Departamento de Posgrados
Maestría en Educación

5- ¿A quién recurre usted o sus compañeros cuando se involucra una tercera persona amigable y cercana para las personas en conflicto, que los persuade hacia un encuentro y arreglo, sirviendo de mensajero?

Opciones:	Usted			
	N	RV	MV	C
a- Al rector				
b- Coordinador				
c- Personal Administrativo				
d- Un Compañero Docente				
e- Un estudiante				
f- Otro:				
¿Cuál en su caso?				
¿Cuál en el caso de sus compañeros?				

6- ¿A quién recurre usted o sus compañeros cuando se busca una tercera persona neutral e independiente que oriente a las personas a llegar a un acuerdo negociado, sin que esta decida?

Opciones:	Usted			
	N	RV	MV	C
a- Al rector				
b- Coordinador				
c- Personal Administrativo				
d- Un Compañero Docente				
e- Un estudiante				
f- Otro:				
¿Cuál en su caso?				
¿Cuál en el caso de sus compañeros?				

N = nunca R.V = rara vez M.V = muchas veces C =constantemente



Facultad de Humanidades
Departamento de Posgrados
Maestría en Educación

1. Según sus apreciaciones y vivencias, los motivos para entrar en conflictos dentro en la institución educativa, a nivel personal y de sus compañeros docentes, obedecen a:

	A nivel Personal			
	N	RV	MV	C
Opciones:				
a- Lucha por defender creencias – valores				
Punto de vista				
b- Lucha por satisfacer una necesidad: horario de clase, asignación de grupo, sala, recurso didáctico, etc.				
c- Diferencia en la manera de pensar				
d- Diferencia en la manera de sentir				
d- Diferencia en la manera de actuar				

1.- En qué escenarios y momentos, soluciona usted y/o sus compañeros docentes los conflictos en la institución educativa:

	Usado			
	N	RV	MV	C
Opciones:				
a- En el salón mientras transcurre la clase				
b- En el salón una vez finalizada la clase				
c- En otro lugar público dentro de la IED				
d- En otro lugar privado dentro de la IED				
e- Fuera de la institución, escenario familiar.				
e- Otros. Cuales:				
-				
-				
f- Una vez aparece la situación conflictiva y hay desagrado.				
g- Después de tomar un tiempo para la calma y el raciocinio.				

¡Gracias por su colaboración!

N = nunca R.V = rara vez M.V = muchas veces C =constantemente